



## 9. Infancia, adolescencia y juventud

En el desglose de cada tema hemos incluido todo lo que se dice en el Informe Anual sobre ese tema, tanto en la **materia principal** como en **otras materias**. Asimismo, hemos incluido los artículos de la **Revista Resumen** del Informe Anual que afectan a este tema.

<b>Materia principal</b>	<b>4</b>
<b>1.7. Infancia y Adolescencia</b>	<b>4</b>
<b>1.7.1. Introducción</b>	<b>4</b>
<b>1.7.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite</b>	<b>5</b>
1.7.2.1. Infancia y adolescencia en situación de riesgo	5
1.7.2.1.1. Denuncias de riesgo en el entorno social y familiar de los menores.	5
1.7.2.1.2. Supervisión de las actuaciones de los Servicios Sociales Comunitarios	6
1.7.2.2. Maltrato a menores de edad	6
1.7.2.2.1. Denuncias de maltrato a menores de edad	6
1.7.2.2.2. Protocolos de intervención	7
1.7.2.3. Declaración de desamparo. Tutela y Guarda Administrativa	8
1.7.2.3.1. Disconformidad con la declaración de desamparo de los menores	8
1.7.2.3.2. Régimen de visitas a familias afectadas por la declaración de desamparo de un menor	9
1.7.2.4. Medidas de protección; acogimiento familiar, acogimiento residencial y adopciones	10
1.7.2.4.1. Acogimiento familiar	10
1.7.2.4.2. Acogimiento residencial	10
1.7.2.4.3. Adopción	12
1.7.2.5. Responsabilidad penal de menores infractores.	12
1.7.2.6. Menores migrantes no acompañados	17
1.7.2.7. Infancia y adolescencia en especial situación de vulnerabilidad	19
1.7.2.7.1. Niños y jóvenes con problemas de comportamiento	19
1.7.2.7.2. Niños y jóvenes con adicciones	21
1.7.2.8. Acceso de menores a tecnologías de la comunicación e información: Televisión, internet, redes sociales	22
1.7.2.9. Familias	23
1.7.2.9.1. Conflictos en el seno de la familia	23
1.7.2.9.2. Puntos de Encuentros Familiar	24
1.7.2.9.3. Familias numerosas	25
1.7.2.9.4. Ayudas económicas a las familias	26
<b>1.7.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones</b>	<b>27</b>
1.7.3.1. Actuaciones de oficio	27
1.7.3.2. Colaboración de las Administraciones	28
1.7.3.3. Resoluciones no aceptadas	29



<b>Este tema en otras materias</b>	<b>30</b>
<b>Balance del Defensor</b>	<b>30</b>
<b>1. Introducción</b>	<b>30</b>
<b>3. Retos ante la COVID-19</b>	<b>30</b>
3.2. Nadie me escucha. Hacia una economía de cuidados.	30
3.4. Todo está cerrado. Hacia una administración humanizada e inclusiva en su digitalización	31
<b>1.2. Cultura y Deportes</b>	<b>31</b>
1.2.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	31
1.2.2.5. Deporte	31
1.2.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones	32
1.2.3.1. Actuaciones de oficio	32
<b>1.3. Dependencia y Servicios sociales</b>	<b>32</b>
1.3.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	32
1.3.2.5. Discapacidad	32
1.3.2.5.2. La discapacidad en otras materias	32
1.3.2.5.2.1. Menores, Educación, Cultura y Deporte	32
<b>1.4. Educación</b>	<b>34</b>
1.4.1. Introducción	34
1.4.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite: Enseñanzas no universitarias	35
1.4.2.3. Servicios Educativos complementarios	35
1.4.2.4. Equidad en la Educación	36
1.4.4. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones	38
1.4.4.1. Actuaciones de oficio	38
<b>1.6. Igualdad de Género</b>	<b>38</b>
1.6.1. Introducción	38
1.6.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	39
1.6.2.2. Empleo público, trabajo y seguridad social	39
1.6.2.5. Políticas Sociales	39
1.6.2.6. Menores, educación, cultura y deporte	40
1.6.2.7. Violencia de Género	41
1.6.2.8. Vivienda	42
<b>1.9. Movilidad y Accesibilidad</b>	<b>42</b>
1.9.1. Introducción	42
<b>1.10. Personas migrantes</b>	<b>43</b>
1.10.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	43
1.10.2.1. Sistema de primera acogida y atención a los migrantes llegados por vía marítima	43
1.10.2.3. Regularización administrativa y acceso al mercado laboral	43
1.10.2.4. Retrasos en la tramitación de los expedientes de nacionalidad	44
<b>1.11. Salud</b>	<b>46</b>
1.11.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	46
1.11.2.9. Prestación farmacéutica	46
1.11.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas	46
1.11.3.1. Quejas de oficio	46



## 9. Infancia, adolescencia y juventud

<b>1.15. Vivienda</b>	<b>46</b>
<b>1.15.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite</b>	<b>46</b>
1.15.2.1. Desahucios de viviendas	46
1.15.2.5. Otras Cuestiones en materia de vivienda	47
<b>2. Área de mediación</b>	<b>47</b>
<b>2.2.1. Análisis cuantitativo</b>	<b>47</b>
2.2.1.1. Análisis cuantitativo de los expedientes de quejas de mediación	47
<b>3. Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía</b>	<b>48</b>
<b>3.3. Análisis cualitativo de las quejas</b>	<b>48</b>
<b>3.3.4. Menores</b>	<b>48</b>
<b>3.3.6. Extranjería</b>	<b>50</b>
<b>3.3.8. Dependencia y Personas Mayores</b>	<b>50</b>
 <b>REVISTA DEL INFORME ANUAL</b>	 <b>52</b>
<b>02. A debate</b>	<b>52</b>
- Infancia; la cara invisible de la pandemia. La población infantil y juvenil ha sido uno de los colectivos más afectados e invisibles por la actual crisis sanitaria.	52
<b>03. Nuestras propuestas</b>	<b>52</b>
- Priorizar la atención a la salud mental de niños y adolescentes	52
<b>04. Mejorar las normas</b>	<b>53</b>
- Garantizar la protección de niños y niñas víctimas de violencia sexual. Las estadísticas sobre abusos sexuales acreditan que un porcentaje significativo de menores de edad son autores de dichos abusos	53
<b>05. Atender las quejas</b>	<b>55</b>
- Relaciones paternofiliales. Cumplimiento de medidas de seguridad versus relaciones paternofiliales	55
<b>06. Atención e información ciudadana</b>	<b>56</b>
- Mejorar y humanizar los servicios de Información y atención ciudadana	56
<b>07. Servicio de Mediación</b>	<b>58</b>
- Promover la cultura de Paz. Inversión de los modelos de gestión de la confrontación a la colaboración, en aras de la Paz social	58
<b>08. Informes especiales</b>	<b>60</b>
- Los 13 retos del Defensor del Pueblo andaluz para afrontar la COVID-19	60



## Materia principal

### 1.7. Infancia y Adolescencia

#### 1.7.1. Introducción

**La crisis provocada por la pandemia de la COVID-19 y las medidas adoptadas por las autoridades sanitarias para frenar la propagación de la enfermedad han condicionado de manera evidente los derechos de miles de niños, niñas y adolescentes durante el año 2020.**

El confinamiento decretado por el Gobierno de la Nación y las restricciones a la libertad de movimientos, la saturación de los sistemas sanitarios, el cierre de los colegios con la consiguiente interrupción de la actividad docente presencial, los conflictos en el seno de la familia, o la pérdida del empleo de padres y madres han tenido graves consecuencias para la infancia y adolescencia. Unas negativas consecuencias sobre las que, según pronostican los expertos, existen muchas posibilidades de que se prolonguen durante un extenso periodo de tiempo.

Algunas voces no han dudado en alertar sobre el riesgo de que los actuales niños y niñas configuren lo que denominan "generación confinada", cuya personalidad y desarrollo psicológico y emocional estén marcados o condicionados por las especiales, inéditas y adversas situaciones padecidas como consecuencia de la pandemia.

Por otro lado, son muchos los estudios realizados durante 2020 que analizan los efectos que en un futuro tendrá la pandemia en la vida de niños y niñas. Se refieren estos trabajos al aumento de la pobreza infantil, a los problemas de salud mental, al aumento de las desigualdades, tanto económicas como educativas, por poner solamente algunos ejemplos. Lamentablemente esta realidad incidirá de manera singular en el colectivo de personas menores de edad que ya se encuentran socialmente más desfavorecidos; la infancia más vulnerable.

**"Cualquier medida debe tener presente siempre el interés superior del menor"**

No podemos olvidar, como señalamos, que uno de los efectos más inmediatos y evidentes que deriva de esta pandemia es la crisis económica como consecuencia de las necesarias medidas impuestas para prevenir los contagios de la enfermedad y para evitar su propagación. Los datos del Instituto Nacional de Estadística (INE) son preocupantes. Entre abril y junio, los principales meses de confinamiento, se han perdido más de un millón de empleos, sin contar los empleos y autoempleos que están acogidos a un ERTE y cesación de actividad.

Y todas estas situaciones se producen en un contexto en el que muchas familias con hijos menores a cargo todavía no se habían recuperado del impacto de la crisis económica iniciada en 2008

y que, irremediablemente, si no se adoptan medidas urgentes para ayudar a estas personas, afectará a la calidad de vida de muchos niños y niñas.

No resulta tarea fácil conjugar medidas de control de la pandemia con actuaciones para hacer frente al impacto de la crisis económica pero, en todo caso, **cualquier medida, actuación o planificación que se realice en este ámbito debe tener presente siempre el interés superior del menor**. El bienestar de niños, niñas y adolescentes debe ser una de las prioridades a la hora de tomar medidas para luchar contra la pandemia y para superar la crisis sanitaria, económica y social en la que nos encontramos como consecuencia de aquella.

En este adverso escenario esta institución ha desplegado una intensa actividad para la defensa de los derechos de la infancia y adolescencia que se ha puesto de relieve de manera singular desde que en el mes de marzo de 2020 se decretara el confinamiento domiciliario de la población.

Sin perjuicio del informe que presentará esta Institución ante el Parlamento, en su condición de Defensor del Menor de Andalucía, a continuación se relata de modo resumido algunas de las principales actuaciones realizadas durante 2020 relacionadas con la infancia y adolescencia.



## 1.7.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

### 1.7.2.1. Infancia y adolescencia en situación de riesgo

#### 1.7.2.1.1. Denuncias de riesgo en el entorno social y familiar de los menores.

La detección de situaciones de riesgo y la consecuente intervención por parte de las administraciones públicas se erige en elemento esencial para evitar que las personas menores de edad lleguen a sufrir el daño o vulneración de derechos que sería previsible y consecuente al riesgo descrito.

A este respecto la legislación efectúa un reparto de competencias entre la administración local y autonómica, de tal modo que corresponde a la local intervenir en el propio medio en que se desenvuelven los menores, efectuando un seguimiento de su situación y aplicando medidas preventivas y reparadoras de situaciones que conlleven riesgo de vulneración de sus derechos. Por su parte, queda en manos de la Junta de Andalucía la decisión y ejecución de medidas de mayor alcance, que incluso pudieran suponer la separación de los menores de sus progenitores, alejándolos de su entorno social y familiar.

Es por ello que **nuestros cometidos nos obligan a velar porque se produzca una actuación eficiente y eficaz en el primer escalón de intervención, el correspondiente a la administración local, orientada más a prevenir que a reparar daños, detectar a tiempo carencias y facilitar prestaciones sociales cuando estas resultan más útiles y necesarias.**

Muchas de las quejas que recibimos aluden a carencias en la cobertura de las necesidades básicas de niños y niñas, en las que nuestra intervención se centra en poner en conocimiento de los hechos al correspondiente ayuntamiento y verificar que se aplican de modo correcto los protocolos de intervención social (queja 20/3866, queja 20/1291, queja 20/4780). En otras ocasiones, la situación de precariedad social va asociada a la carencia de una vivienda digna donde alojarse, hecho que lleva a algunas familias con hijos a ocupar viviendas sin autorización de sus propietarios (queja 20/7218 y queja 20/7638).

Pero quizás **la situación más crítica para los menores y que a la postre puede determinar su situación de desamparo es el alcoholismo o drogodependencia de sus progenitores.** Y esta grave problemática nos es expuesta en quejas en las que se solicita la intervención del Defensor del Menor para encontrar salida a esta situación (queja 20/3306, queja 20/3866, queja 20/4546 y queja 20/8387). Una incidencia especial se produce en estos casos cuando es la madre quien presenta problemas de alcoholismo o drogadicción, por ser esta en quien recae de manera preponderante la tarea de cuidado de la prole (quejas 20/6609, queja 20/7319 y queja 20/7553).

**Otro de los asuntos que de forma reiterada suele plantearse en las quejas es el relativo al deficiente cumplimiento del protocolo de absentismo escolar por parte de los servicios sociales municipales o los centros docentes,** bien fueren estos de titularidad pública o privada (queja 20/7273 y queja 20/2956).

Entre la casuística relativa al absentismo escolar destacan las controversias relativas a la justificación de las faltas de asistencia. En estos casos nuestra intervención la orientamos a comprobar que los centros docentes registran las faltas de asistencia y requieren la correspondiente justificación, derivando el caso a los servicios sociales en los casos previstos en el protocolo (queja 20/7398 y queja 20/7752).

**Y no podemos finalizar este apartado sin destacar la incidencia que ha tenido en la labor de detección e intervención en situaciones de riesgo la medida de confinamiento domiciliario decretada a continuación de ser declarado el estado de alarma por la pandemia.** En muchas de las quejas o denuncias que hemos recibido se alude a la especial repercusión del confinamiento domiciliario en la ya de por sí grave situación de riesgo (queja 20/2132, queja 20/2337 y queja 20/2596).

Antes de finalizar este apartado consideramos necesario resaltar que **aunque esta Institución fue concebida como supervisora de las actuaciones de las administraciones públicas de Andalucía en su relación con la ciudadanía, venimos ejerciendo funciones que van más allá de estos cometidos en consonancia con la misión de Defensor del Menor** que nos fue conferida por la Ley autonómica 1/1998, reguladora de los derechos y la atención al menor.

Por ello, además de tramitar quejas relativas a la actuación de las administraciones públicas venimos dando trámite a denuncias de situaciones de riesgo de menores de edad, en las que no se alude a ninguna



## 9. Infancia, adolescencia y juventud

actuación administrativa que supervisar y que vienen referidas a falta de cuidados o maltrato protagonizado por progenitores o cuidadores principales de los menores. Estas denuncias suelen ser presentadas por familiares de los menores (quejas 20/67; 20/1154; 20/1528; 20/2419), cobrando preponderancia las que son presentadas por progenitores en contexto del litigio por la ruptura de su relación (20/8256; 20/3635; 20/3796; 20/4044); o, también por vecinos (quejas 20/4102; 20/4471; 20/4547; 20/4578, 20/6448).

En otras ocasiones, las denuncias proceden de la Fiscalía o Juzgado. Citamos el ejemplo del oficio procedente de un juzgado en el que se nos daba cuenta de la posible situación de riesgo de unos hermanos, menores de edad, de la que se tuvo conocimiento al instruir un expediente de diligencias previas finalizadas con un decreto de sobreseimiento provisional.

De la documentación que nos fue aportada se deducía la existencia de una posible situación de riesgo de los menores por desatender sus progenitores sus necesidades básicas. Es por ello que tras recibir la denuncia emprendimos actuaciones con la finalidad de que fuesen activados los mecanismos establecidos en la legislación para acreditar la veracidad de los hechos y, en su caso, emprender actuaciones sociales con la familia afectada en su propio entorno. Y a tales efectos solicitamos la colaboración de los ayuntamientos de los dos municipios citados en la denuncia, uno de la provincia de Cádiz y otro de Málaga.

De la información aportada por los servicios sociales de ambos municipios destaca la inclusión de la familia en el Programa de tratamiento a familias con menores en situación de riesgo social, realizándose sucesivas intervenciones para evaluar su situación, sin que hasta ese momento se hubieran detectado carencias en las necesidades básicas de los menores, quienes presentaban buen estado de salud, higiene y vestuario, a lo cual se unía la buena disposición de la madre y su pareja a colaborar con los servicios sociales, mostrándose accesibles y receptivos a las propuestas realizadas. La intervención social prosiguió con abordaje de la situación familiar para descartar de forma definitiva la situación de riesgo denunciada y, en su caso, realizar un abordaje terapéutico de la misma (queja 20/4081).

### 1.7.2.1.2. Supervisión de las actuaciones de los Servicios Sociales Comunitarios

Algunos ciudadanos acuden a la institución para mostrar su **disconformidad con la intervención de los servicios sociales de la localidad en prevención de situaciones de riesgo de menores de edad, o con la intervención realizada para solventar las deficiencias detectadas.**

La mayoría de estas quejas suelen ser presentadas por personas que tienen relación estrecha con algún menor, que tienen conocimiento de la intervención que vienen realizando los servicios sociales de su localidad para solventar su situación de riesgo y que la consideran insuficiente, o no congruente con la gravedad de la situación que en apariencia se produce (queja 20/0543, queja 20/1398 y queja 20/7844).

Otra vertiente de las quejas en **disconformidad con la actuación de los servicios sociales municipales en relación con su intervención ante situaciones de riesgo de menores de edad guarda relación con la inevitable intromisión en la vida privada familiar** que conlleva la investigación y seguimiento de los indicios detectados. Y es que, por mucho tacto y prudencia con que los servicios sociales realicen su función, no resulta agradable para ninguna familia sentirse señalada y sometida a control, y es por ello que no faltan ocasiones en que las personas afectadas se dirijan al Defensor en disconformidad con tales actuaciones (queja 20/6249).

### 1.7.2.2. Maltrato a menores de edad

#### 1.7.2.2.1. Denuncias de maltrato a menores de edad

La misión encomendada a esta institución como Defensor del Menor hace que **recibamos denuncias de menores que estarían siendo víctimas de maltrato en cualquiera de sus vertientes (maltrato físico, psicológico, sexual, institucional o explotación laboral) reclamando nuestra intervención en protección de los derechos e integridad del menor o menores en cuestión.**

En la vertiente de maltrato psicológico destacamos las denuncias que nos son remitidas por adolescentes que dicen sufrir **maltrato psicológico por parte de sus progenitores.** Son muestra estos casos de relaciones conflictivas entre progenitores e hijos, cuya realidad y trascendencia ha de ser contemplada con mesura



## 9. Infancia, adolescencia y juventud

y prudencia, pero sin descartar en ningún caso la existencia de un posible caso de maltrato que pudiera requerir la intervención de las administraciones públicas competentes.

Por este motivo, en respuesta a estas quejas solemos asesorar a los adolescentes sobre las vías de que disponen para encontrar solución a su situación, que van desde la posibilidad de acudir a profesionales de la mediación familiar, la de recabar ayuda de los servicios sociales de su municipio, o bien presentar su denuncia ante el servicio específico habilitado por la Junta de Andalucía (Teléfono de notificación de casos de maltrato infantil) que activaría la intervención idónea a las circunstancias del caso (queja 20/0314, queja 20/3372, queja 20/4098 y queja 20/8066).

También recibimos quejas en la vertiente de **maltrato a niños por explotación laboral**. Al dar trámite a estas denuncias por posible explotación laboral hemos de ponderar que el vigente Estatuto de los Trabajadores establece una prohibición genérica de efectuar trabajo remunerado –por cuenta ajena y dependiente del ámbito de organización y dirección del empleador o empresario- para aquellas personas que no alcancen la edad de 16 años, pero sin que entren en el ámbito de esta prohibición los trabajos efectuados en la esfera familiar, los realizados por cuenta propia, o los realizados en el contexto de parentesco, amistad o altruismo.

Hemos de tener en cuenta, así mismo, el difícil encuadre legal de ciertas actividades que los menores suelen desarrollar a partir de cierta edad y que carecen de entidad, tales como el reparto ocasional de periódicos, cuidado de animales o faenas domésticas, actividades éstas muy extendidas y aceptadas socialmente en países de nuestro entorno que las contemplan como un eslabón más en el proceso de maduración e integración social del menor.

Conforme a lo expuesto hasta ahora, si no disponemos de elementos de juicio que nos permitan valorar, en su adecuado contexto, la actividad denunciada aplicando un criterio de prudencia, solemos informar a la persona denunciante del encuadre legal de la cuestión y le informamos de las vías para presentar de forma directa su denuncia ante la autoridad competente según el caso: Servicios Sociales, Inspección de Trabajo o Fiscalía, quienes habrían de corroborar el carácter remunerado, por cuenta ajena y dependiente, de la actividad desarrollada por los menores; la habitabilidad y regularidad de tales trabajos y su posible incidencia en su salud, seguridad o rendimiento académico (queja 20/1526 y queja 20/6241).

En lo que respecta al **maltrato por abusos o agresión sexual**, destacamos la denuncia de una madre disconforme con la tramitación dada a la hoja de notificación de maltrato infantil que cumplimentó la unidad especializada de salud mental infanto juvenil por posibles abusos sexuales a su hija, presuntamente cometidos por una hermana de vínculo paterno. Nos decía que tres años antes fue la pediatra del centro de salud quien remitió una hoja de notificación de tenor similar, y que dada la corta edad de su hija el estudio realizado no pudo arrojar datos concluyentes.

La madre justificaba la petición de que su hija fuese evaluada de nuevo, por un equipo especializado en casos de abuso sexual, en el hecho de que la primera evaluación que le fue realizada cuando tenía algo más de tres años no pudo llegar a ninguna conclusión precisamente por la corta edad de la menor. Los nuevos hechos denunciados se referían a 2019, tres años después, y sobre los que el testimonio de su hija sí haría viable una intervención de dicho equipo especializado.

Un estudio de las circunstancias que concurrían en el presente caso justificó que recomendáramos a la Delegación Territorial de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de Huelva que remitiera el caso de la menor a la unidad especializada para valorar casos de abuso sexual a menores, con la finalidad de que se efectuase un estudio que corroborara su veracidad o, en su caso, pudiera descartar la existencia de tales abusos.

Dicha Recomendación no fue aceptada por la aludida Delegación Territorial, por lo que procederemos a elevar la misma a la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, como máxima autoridad administrativa en la materia (queja 19/4916).

### 1.7.2.2.2. Protocolos de intervención

Hemos de citar tres instrumentos técnicos que sirven de guía de actuaciones de las administraciones públicas en lo relativo a prevención e intervención en casos de maltrato infantil. Nos referiremos, en



## 9. Infancia, adolescencia y juventud

primer lugar, al Protocolo básico de intervención contra el maltrato infantil en el ámbito familiar. Se trata de un documento elaborado por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, que fue previamente consensuado en el Pleno del Observatorio de la Infancia el 9 de julio de 2014, y viene a actualizar el anterior de 2007, ampliándolo a los supuestos de hijos e hijas víctimas de violencia de género. El documento pretende servir como marco de actuación conjunta e integral, si bien su desarrollo depende de cada Comunidad Autónoma.

En lo relativo a abusos sexuales hemos de señalar al Protocolo elaborado en 2015 por la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales que señala las actuaciones y criterios de derivación al Programa de Evaluación, Diagnóstico y Tratamiento a Menores víctimas de violencia sexual.

Y con referencia al ámbito sanitario, también hemos de referirnos al Protocolo de intervención sanitaria en casos de maltrato infantil en Andalucía, elaborado en 2014 por la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales.

El objetivo de estos documentos técnicos busca mejorar los procedimientos internos de actuación de la correspondiente administración, así como la coordinación interinstitucional para obtener una respuesta rápida y eficaz, idónea a las características de cada caso.

Pero **a pesar de estas previsiones las actuaciones de las administraciones no siempre llegan a tiempo o con la eficacia debida**, y como ejemplo destacamos nuestra intervención para la salvaguarda de los derechos de una menor de 15 años, víctimas de abusos sexuales y embarazada. No se intervino con la misma hasta transcurridos dos meses desde que se tuvo conocimiento de los hechos, y durante ese tiempo permaneció en el mismo entorno familiar y social que propició la agresión sexual de la que fue víctima.

Por ello, recordamos al Ente Público sus competencias para cumplir con el mandato establecido en el artículo 11 de la Ley Orgánica 1/1996, de Protección Jurídica del Menor, de proteger a los menores de abusos sexuales mediante procedimientos que aseguren la coordinación y la colaboración entre las distintas administraciones, entidades colaboradoras y servicios competentes, tanto públicos como privados, para garantizar una actuación integral. Y también la obligación establecida en el artículo 14 de esa misma Ley Orgánica de prestar la atención inmediata que precise cualquier menor y de actuar si corresponde a su ámbito de competencias, siendo así que el Ente Público ostenta la facultad de asumir, en cumplimiento de la obligación de prestar la atención inmediata, la guarda provisional de un menor prevista en el artículo 172.4 del Código Civil, procediendo simultáneamente a practicar las diligencias precisas para investigar sus circunstancias y constatar, en su caso, la situación real de desamparo.

También, en este caso, recomendamos a la Delegación Territorial de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de Almería que efectuase una revisión de las actuaciones realizadas en el expediente de protección de la menor con el objetivo de que en supuestos similares, en que resulten evidentes los indicios graves de desprotección, se acuerden de manera inmediata medidas congruentes con dicha situación, separando a la menor del entorno social y familiar causante del riesgo. Dicha recomendación fue aceptada en su integridad (queja 19/4155).

### 1.7.2.3. Declaración de desamparo. Tutela y Guarda Administrativa

#### 1.7.2.3.1. Disconformidad con la declaración de desamparo de los menores

La declaración de la situación de desamparo de un menor es el acto administrativo en virtud del cual la administración competente (Delegación Territorial de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, a través de la Comisión Provincial de Medidas de Protección) emite un pronunciando por el que acredita dicha circunstancia, lo cual implica, conforme a lo dispuesto en el Código Civil y en la Ley Orgánica 1/1996 de Protección Jurídica del Menor, que el menor afectado quede bajo tutela del Ente Público, quien en adelante ha de adoptar las medidas necesarias para garantizar sus necesidades, bienestar y satisfacer sus derechos.

Y es precisamente **esta decisión la que suscita quejas por parte de las familias afectadas, que consideran injusta la decisión de la administración, argumentando que no se ha valorado de forma adecuada la situación del menor, por considerar errónea o desproporcionada la decisión, o por no haber seguido la administración pública los procedimientos establecidos**, vulnerando de este modo sus derechos.



## 9. Infancia, adolescencia y juventud

La casuística de las quejas es diversa; en unos casos el acento se pone en la valoración de la conducta de absentismo escolar (queja 20/3477), en otros la discrepancia estriba en la diferente apreciación de la gravedad de los indicadores acreditados durante la tramitación del expediente (queja 20/3665), o con el contenido del informe social que sustentaba la declaración de desamparo emitido por el equipo de tratamiento familiar (queja 20/7559).

En otros supuestos, los ciudadanos, además de discrepar de los argumentos materiales que sustentan la declaración de desamparo, invocan vulneraciones de derechos por incumplimiento de garantías procedimentales en la tramitación del expediente (queja 20/0248 y queja 20/4198).

### 1.7.2.3.2. Régimen de visitas a familias afectadas por la declaración de desamparo de un menor

En el mismo momento en que se produce la retirada de una persona menor de edad de su entorno familiar, una de las cuestiones que ha de decidir con premura el Ente Público es la pertinencia de establecer un régimen de visitas en favor de sus progenitores y resto de familiares. Dichas visitas se materializan, según el caso, bien en el propio centro residencial en que se encuentre alojado el menor, o bien en los conocidos como "espacios facilitadores de relaciones familiares".

Sobre este asunto, **una cuestión que suscitó mucha controversia fue la continuidad del ejercicio del derecho de visitas durante la vigencia del estado de alarma por la pandemia de la COVID-19**. Sobre este particular recibimos un conjunto de consultas y reclamaciones aludiendo a la suspensión de las visitas, suspensión que se fue alargando en el tiempo como consecuencia de las sucesivas prórrogas de las medidas de confinamiento domiciliario derivadas del Estado de alarma sanitaria sin que, según el relato de las personas afectadas, se hubieran adoptado medidas alternativas para preservar el derecho a las relaciones familiares.

Encontrándonos en esta situación, desde la responsabilidad que nos incumbe como Defensor del Pueblo Andaluz y Defensor del Menor, acordamos iniciar, de oficio, una investigación, en cuyo trámite pudimos acreditar que el Gobierno de Andalucía, ya antes de que fuese declarado el estado de alarma, aprobó medidas en prevención de la propagación del virus, incluyendo entre ellas la limitación de visitas a menores tutelados e internos en centros de protección, limitación que posteriormente se extendió a las visitas a menores tutelados y en acogimiento familiar, siendo así que esta limitación hubo de prolongarse en el tiempo conforme se fueron produciendo las sucesivas prórrogas del estado de alarma hasta su finalización, reanudándose las visitas, conforme al régimen que en cada caso estuviese autorizado, a partir de junio de 2020.

En el período de tiempo en que las visitas a los menores tutelados estuvieron restringidas, por parte de la Administración autonómica se implementaron medidas para favorecer que los menores tutelados pudieran tener mayor contacto telefónico y por videollamada con sus familiares biológicos, amistades y otras personas allegadas, dictando a tales efectos las correspondientes instrucciones dirigidas a los centros y profesionales implicados.

La decisión de restringir las visitas estuvo justificada en motivos de salud pública, sin que pudiera considerarse injustificada o desproporcionada, además de disponer de suficiente amparo legal, lo cual no fue obstáculo para que pusiéramos el énfasis en los efectos que dicha medida limitativa provoca a los menores, bajo tutela pública, que se encuentran separados de sus familiares y con los que mantienen lazos afectivos. Y es que estos menores han de añadir a la situación de incertidumbre en que se encuentran, tutelados por el Ente Público y que mantienen la expectativa de regresar con su familia, la inquietud que necesariamente les ha de provocar la imposibilidad de ver en persona a sus referentes familiares o amistades, mucho más si esta situación de restricción de visitas se prolonga en el tiempo durante meses y sin una fecha cierta de finalización.

Por todo lo expuesto, y como quiera que seguimos encontrándonos en situación de pandemia de incierta evolución, sin que sea descartable que un empeoramiento de los datos epidemiológicos pudiera conducir a nuevas medidas de restricción de movilidad y contactos personales, hemos solicitado a la Dirección General de Infancia y Conciliación, que en prevención de que se produzca de nuevo esta situación se planifiquen soluciones que permitan, con las oportunas medidas higiénicas y de protección individual, garantizar en la medida de lo posible la continuidad de contactos personales de menores tutelados con



## 9. Infancia, adolescencia y juventud

su familia, al tiempo que se garanticen a los menores tutelados mayores facilidades para la relación con sus familiares y amistades de forma telemática, vía telefónica y preferentemente por videollamada (queja 20/2499).

### 1.7.2.4. Medidas de protección; acogimiento familiar, acogimiento residencial y adopciones

Una vez que se constata la situación de desamparo de alguna persona menor de edad y se acometen los trámites administrativos indispensables para habilitar la intervención del Ente Público -declaración de desamparo, bien fuere provisional o definitivo-, dicho menor queda bajo tutela pública y, en adelante, la Administración ha de acordar sucesivas medidas de protección para atender sus necesidades y salvaguardar sus derechos e interés superior.

La primera de estas decisiones abordará la opción entre la posibilidad de que el menor sea ingresado en un centro de protección o bien quede al cuidado de una familia. Al adoptar esta decisión se habrá de atender el criterio legal que otorga preferencia al acogimiento en familia sobre la permanencia en un centro, y tratándose de acogimiento familiar, la preferencia por la familia extensa sobre una familia ajena a la biológica.

#### 1.7.2.4.1. Acogimiento familiar

En lo relativo a esta medida de acogimiento los problemas más frecuentes están relacionados con las demoras de la Administración en responder con **celeridad el ofrecimiento realizado para tener acogido a un familiar, menor de edad, sin comprender la aparente parsimonia con que se tramitan tales procedimientos** (queja 20/4765 y queja 20/4078), o las deficiencias en la **gestión administrativa de la prestación económica prevista para compensar los gastos inherentes al acogimiento familiar de un menor**, especialmente en los casos de la modalidad de acogimiento denominada como "profesionalizado" en el que las familias seleccionadas adquieren especiales compromisos de disponibilidad y dedicación para atender de forma urgente a menores de edad, así como también casos de menores con especiales necesidades (queja 20/3548).

Otra de las cuestiones que de manera recurrente suscitan las quejas relativas a acogimiento familiar, de manera singular cuando se trata de acogimiento en familia ajena a la biológica, es el relativo a los **lazos afectivos que el tiempo de convivencia hace fraguar entre menor y familia de acogida, siendo así que no siempre resulta fácil para la familia la desvinculación del menor** (queja 20/5047 y queja 20/6502).

#### 1.7.2.4.2. Acogimiento residencial

La opción por el acogimiento residencial de niños y niñas se adopta en aquellos casos en que no resulta viable el acogimiento familiar, o que siendo este factible, aún así, estudiando las circunstancias del caso, se considera más beneficioso para el menor esta otra medida de protección.

Los centros residenciales de protección han de adoptar su estructura, organización y funcionamiento de tal modo que se asemejen lo más posible a un hogar familiar, lo cual no siempre resulta fácil ante la concepción arquitectónica y funcional de los recursos disponibles, así como también las contingencias que se producen en momentos concretos.

**Respecto de la gestión de estos centros, en ocasiones se censura por los ciudadanos que la misma se deje en manos de entidades privadas, especialmente la de los centros que alojan a menores migrantes.** En su opinión dichos centros debían ser de titularidad pública y gestionados por personal de la Junta de Andalucía.

A este respecto recordamos que la actual legislación de Contratos del Sector Público (Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, con sus modificaciones posteriores) dispone que la prestación de los servicios públicos puede realizarse de dos diferentes modos de gestión: Mediante la participación de un ente privado en la gestión de los servicios públicos; o bien mediante gestión directa, prestando el servicio con la organización y medios, materiales y personales, del propio ente público.

Tanto uno como otro modo de gestión son encuadrables en nuestra Constitución y en las leyes que reconocen la libertad de empresa en el marco de una economía de mercado (artículo 38 de la Constitución),



## 9. Infancia, adolescencia y juventud

sin que se aprecien irregularidades en la gestión indirecta, mediante la contratación con un ente privado de tales servicios públicos de carácter social.

Así pues, lo relevante en materia de prestación del servicio residencial de protección de menores no es tanto la titularidad pública o privada del ente que realiza la actividad, sino que la prestación del servicio responda a las necesidades del menor y se ajuste a las disposiciones legales y reglamentarias en la materia.

Ello, además de cumplir con las exigencias de la Ley de Contratos del Sector Público en cuanto al respeto de los principios de libertad de acceso a las licitaciones publicidad y transparencia de los procedimientos, no discriminación e igualdad de trato entre los licitadores, también cumple con el principio de exigencia de la definición previa de las necesidades a satisfacer con el servicio, y la salvaguarda de la libre competencia y la selección de la oferta económicamente más ventajosa (queja 20/1371).

**El control y supervisión que el personal educativo del centro ha de realizar sobre los menores a su cargo suscita controversias**, las cuales se traducen en quejas dirigidas a esta institución.

Otro de los asuntos por los que solemos recibir quejas guarda relación **con elevado número de menores con un perfil conflictivo que son alojados en un mismo centro, lo cual repercute de forma negativa en sus pautas de convivencia ordinaria y perjudica al resto de menores**. Es el caso de la reclamación presentada un colectivo de trabajadores de un centro de protección de menores ubicado en la provincia de Sevilla lamentándose del elevado número de menores con problemas de comportamiento que han de atender, lo cual dificulta en extremo su labor profesional y altera significativamente el normal clima de convivencia en el centro, todo ello en claro perjuicio para los menores allí residentes.

Efectuaban un relato detallado del incremento constante de casos de violencia en el centro y de comportamientos de acoso de unos menores sobre otros, señalando que las consecuencias negativas las sufren de modo acusado niños y niñas que residen en el centro con medidas de protección por maltrato, resultando imposible separar a residentes acosadores de sus víctimas, al tener que convivir ambos compartiendo espacios comunes. Y ello crea un clima de tensión y crispación permanente que deja desprotegidos a los niños más vulnerables. A lo que se une su lamento por la sobreocupación del centro para dar cabida a menores migrantes, relatando el supuesto excepcional padecido el verano de 2018, en que llegaron a tener que atender a 82 menores migrantes cuando las plazas habilitadas en el centro eran 20.

Tras remitir la queja de los profesionales a la Delegación Territorial de Políticas Sociales de Sevilla, este organismo argumenta que el centro está concebido como centro de acogida inmediata, lo cual conlleva que los menores sean ingresados tras su retirada del hogar familiar. En algunos casos, la entrada está prevista y organizada previamente, por lo que existe información suficiente de los menores, pero en otros casos la entrada es inmediata, por lo que se dan supuestos en que solo se conoce el nombre y datos básicos del menor. Todos estos niños y jóvenes proceden de situaciones de negligencia, abandono, malos tratos físicos y otros; pero, en todos los casos, son menores con un importante daño a nivel emocional que en ocasiones se expresa a través de conductas auto o heteroagresivas.

En lo que se refiere a la tipología de menores atendidos y los episodios de violencia sufridos, la Delegación Territorial argumenta que se han tomado medidas para solucionar este problema, procediendo al traslado de menores conflictivos a centros que atienden de forma más eficiente casos de menores con comportamientos agresivos. Otra de las medidas adoptadas ha consistido en dotar al personal de formación específica para abordar situaciones de violencia entre iguales, incluyendo además esta formación en el catálogo formativo de la Delegación Territorial para los años siguientes. A lo expuesto se une la modificación del calendario de turnos para reforzar días o franjas horarias donde es más probable que pueda surgir algún tipo de conflicto.

La Delegación Territorial asume, por otro lado, que durante el verano de 2018 se produjo una situación de sobreocupación excesiva y continuada del centro, precisando, no obstante, que en los meses sucesivos se pusieron en marcha por parte de la Dirección General de Infancia un importante número de dispositivos de emergencia para acogida de los mencionados menores, por lo que sucesivamente se fueron trasladando desde este centro de acogida inmediata hasta los dispositivos adecuados para tal finalidad (queja 19/2464).



## 9. Infancia, adolescencia y juventud

### 1.7.2.4.3. Adopción

Entre las medidas de protección que puede adoptar el Ente Público sobre un menor tutelado la de mayor impacto se corresponde con la propuesta de acogimiento familiar con fines de adopción. Se llega a esta conclusión cuando en origen se produce una situación de maltrato de extrema gravedad, totalmente insalvable, o cuando pasado el tiempo se valora que la evolución de la familia no es positiva, considerando que los indicadores de desatención o maltrato no han mejorado ni existe expectativa de posible solución, por lo cual resultan irreversibles las medidas de protección acordadas en beneficio del menor.

En tales casos se procura para el menor una familia que se haga cargo en adelante de él, con la expectativa de integrarse en esta familia como un miembro más, con los mismos derechos y obligaciones, todo ello tras la pertinente resolución judicial.

Las quejas que tramitamos relativas a procedimientos de adopción suelen guardar relación con **la discrepancia de la familia biológica con la decisión del Ente Público de constituir un acogimiento familiar con fines de adopción, por considerarla muy extrema**, relatando que su situación ha mejorado y que por ello yerra el Ente Público al buscar una familia alternativa a la propia para que adopte al menor (queja 20/2017, queja 20/0813).

En estos expedientes, y en otros de temática similar, la intervención de esta institución se encuentra muy limitada toda vez que suele producirse la presentación simultánea a la queja de una demanda judicial de oposición al acogimiento familiar con fines de adopción, lo cual obliga a suspender nuestra intervención.

La adopción, salvo en los supuestos excepcionales en que así lo establezca una resolución judicial, conlleva la pérdida de vínculos y contacto entre la familia biológica y el menor. A pesar de ello suele ser frecuente que recibamos peticiones de ayuda de familias afectadas por esta situación, solicitando nuestra intervención para tener algún contacto con el menor.

Citamos como ejemplo una ciudadana afectada por una severa enfermedad mental (esquizofrenia) unida a una depresión crónica que le hace llevar una vida marginal, especialmente en los períodos en que deja de acudir a los controles de psiquiatría y no toma su medicación. En este estado suele entablar relaciones de pareja con personas que conoce en dichos entornos marginales, residiendo en viviendas ocupadas ilegalmente o en zonas de chabolas, obteniendo recursos de la mendicidad o de actividades ilegales.

En esas circunstancias, ha sido necesaria la intervención del Ente Público de Protección de Menores respecto de sus hijos, lo cual no ha sido óbice para que ella siempre se haya mostrado muy afectiva con ellos, con una voluntad decidida por preservar su relación. A pesar de ello su evolución personal no ha hecho posible el retorno de sus hijos, hasta el punto de acordar el Ente Público, como medida más beneficiosa para los menores, su adopción por familias seleccionadas a tales efectos, siendo ratificada esta decisión por el Juzgado.

Así las cosas, además de ayudar a la interesada para mejorar su situación personal (pensión no contributiva de invalidez y acceso a una vivienda social de alquiler), en lo que respecta a su pretensión de tener relación con sus hijos nos hemos visto en la obligación de informarle que tal hecho depende de la voluntad de las respectivas familias que los tienen en adopción, lo cual no obsta para que una vez alcancen la mayoría de edad pueda solicitar de la Junta de Andalucía que a través del servicio de postadopción puedan ayudarla a hacerles llegar su petición (queja 20/0316).

### 1.7.2.5. Responsabilidad penal de menores infractores.

La legislación penal española excluye de su aplicación a aquellas personas menores de 14 años, a las que considera inimputables y deriva la posible atención de su comportamiento a la propia familia y a los servicios sociales especializados de protección de menores. Entre los 14 y 18 años existe una legislación penal especial, separada de la de adultos, cuyo principio inspirador se basa en medidas educativas, de corrección de la conducta e inserción social, más que en la vertiente punitiva propia del derecho penal.

Y esta legislación penal especial inspira también la intervención de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado cuando se requiere su intervención ante un posible ilícito penal en el que estuviera implicado algún menor de edad, bien fuere como víctima o como posible autor.



## 9. Infancia, adolescencia y juventud

A este respecto **las diferentes policías -estatal, autonómica o local- han de intervenir con las personas menores de edad aplicando unos criterios y principios de actuación diferentes de los que rigen su relación con las personas adultas.**

Sobre este asunto traemos a colación la reclamación de un ciudadano que se lamentaba de que su hijo, menor de edad, fuera detenido e ingresado en los calabozos de la policía sin que previamente se lo hubieran comunicado a él, y sin informarle tampoco ni a él ni al menor de las causas que justificaban su ingreso en los calabozos, tampoco de sus derechos como persona detenida y haciéndole compartir calabozo con otras personas mayores de edad.

Tras admitir su queja, la Subdelegación del Gobierno en Málaga informó aportando detalles de las circunstancias de la detención -en principio realizada por efectivos de la policía local-, de su posterior traslado a dependencias de la policía nacional, así como de las diligencias practicadas por ambos cuerpos policiales, junto con los informes médicos realizados por profesionales sanitarios que atendieron tanto a su hijo como al otro menor implicado.

Tras un detenido estudio de dicha documentación, así como de su posterior escrito de alegaciones, apreciamos la existencia de versiones contradictorias sobre lo sucedido: De la información aportada por la Subdelegación del Gobierno se desprende una intervención policial acorde con los protocolos establecidos para la detención de menores de edad; por el contrario, del escrito de queja del padre y posteriores alegaciones parecía deducirse lo que éste consideraba una "detención ilegal", hecha además vulnerando los derechos del menor.

Ante esta abierta contradicción, y al no disponer esta institución de elementos de prueba que pudieran aportarnos más luz sobre las distintas versiones, hubimos de estar a la presunción de veracidad de los testimonios de los agentes de autoridad y, en congruencia, considerar que, en ausencia de otros elementos de prueba, la actuación policial se ajustaba a las previsiones establecidas en la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores, como también en la Instrucción 1/2017, de la Secretaría de Estado de Seguridad, por el que aprueba el Protocolo de Actuación con Menores.

Pero lo expuesto no impidió que sí nos detuviéramos en un aspecto de la queja que considerábamos necesario destacar: En el informe que nos fue remitido se indicaba que dentro de las dependencias de la Comisaría de Policía de Marbella la totalidad de los detenidos, fueran éstos mayores o menores de edad, quedaban ingresados dentro del "Área de custodia", donde se ubican la totalidad de los calabozos, pudiendo ser individuales o colectivos. Y a este respecto se reseñaba que el menor fue ingresado en una celda individual.

Sobre este particular, y con independencia del alegato del padre de que su hijo estuvo acompañado en la celda por un mayor de edad -hecho que carecemos de posibilidad de verificar-, destacamos que tal como está concebida esta "Área de custodia" queda en entredicho la efectividad del derecho establecido en la aludida Ley Orgánica 5/2000, cuyo artículo 17.3 establece con meridiana claridad que mientras dure la detención los menores deberán hallarse custodiados en dependencias adecuadas y separadas de las que se utilicen para los mayores de edad.

También en el apartado 4.6.1, de la antes citada Instrucción 1/2017, se indica que los menores detenidos deberán hallarse custodiados en dependencias policiales adecuadas que cumplan con las medidas básicas de seguridad, con atención a sus circunstancias específicas, como peligrosidad, incomunicación, motivo de la detención, trastorno psíquico, sexo u otras y en todo caso separadas de las que se utilicen para los detenidos mayores de edad, evitando, si las circunstancias de su peligrosidad lo permiten, el ingreso en calabozos.

Y no creemos que se tratase de una cuestión baladí, pues la zona de influencia de la Comisaría de Policía Nacional de Marbella ha de atender las incidencias correspondientes a la elevada población que tiene como referente, ya que sólo el municipio de Marbella cuenta con más de 130.000 habitantes, a lo cual se une que en los meses de máxima actividad turística la población de la zona de costa llegue incluso a triplicarse.



## 9. Infancia, adolescencia y juventud

Por ello, no es descartable que los episodios de detenciones de menores de edad se produzcan con relativa asiduidad, lo cual demandaría la existencia de unas instalaciones acordes a los principios establecidos en la legislación sobre responsabilidad penal de menores.

En cualquier caso, al exceder esta cuestión las competencias del Defensor del Pueblo Andaluz, por tratarse de competencias de un órgano de la Administración del Estado (el Cuerpo Nacional de Policía depende del Ministerio del Interior), decidimos dar traslado de los hechos junto con nuestras consideraciones al Defensor del Pueblo de España a los efectos de que emitiese el pronunciamiento que estimase oportuno.

La Institución estatal nos informó de la resolución emitida al respecto, formulando dos Sugerencias a la Subdelegación del Gobierno en Málaga, ambas aceptadas en su integridad: En la primera de ellas pedía que se habilitara en las dependencias de la Unidad de Atención a la Familia y Mujer (UFAM) de la Brigada Local de Policía Judicial de la Comisaría de Marbella una dependencia para la custodia de detenidos menores de edad, mientras durase su privación de libertad en la sede de esa comisaría. En la segunda de las Sugerencias se pedía que el funcionario responsable de la custodia justificase de forma expresa y motivada en la aplicación informática "Dilises" las especiales circunstancias acaecidas -peligrosidad, incomunicación, motivo de la detención u otras- que aconsejasen el ingreso del menor en calabozos, pero siempre en una celda separada de las ocupadas por detenidos mayores de edad. Petición que también se hacía extensiva para el instructor de las diligencias policiales, en las que debía reseñar también dichas circunstancias especiales (queja 19/3121).

También en relación con la intervención de la policía -en este caso policía local- con menores de edad tramitamos la queja de un colectivo de familiares del alumnado de un instituto de enseñanza secundaria de Estepona, exponiendo su disconformidad con la intervención realizada por agentes de la policía municipal de prevención de venta o consumo de drogas en el entorno del centro educativo por el trato dispensado a los jóvenes a los que investigaron (exposición pública a cacheos, realizados de forma intrusiva).

La situación relatada en la queja no deja de ser una cuestión extraordinariamente sensible en atención a los derechos y libertades que se ven afectados en situaciones como las que se tratan con motivo de actuaciones policiales en las que se ven directamente implicados menores de edad.

El caso concreto ha sido ya abordado en otros supuestos en donde se expresan quejas a cargo de los propios menores, o sus familiares próximos, por comportamientos supuestamente inadecuados de los agentes de las unidades policiales a la hora de desplegar determinados operativos. Y, también en este caso, nos encontramos con que las afirmaciones de una parte y de otra se muestran tan dispares que difícilmente pueden ser conciliables, lo cual motiva que sin mayores especificaciones no podamos dilucidar el grado de certeza de versiones tan contrapuestas. Sí apreciamos, en cambio, una cierta coincidencia de aproximación de posturas a partir de una convicción de los familiares en cuanto a la importancia y respeto hacia esta labor preventiva de las actuaciones policiales en los entornos juveniles, del mismo modo que el Ayuntamiento, y sus responsables policiales, expresan su perfecta disposición a asegurar la aplicación de las mejores prácticas en estas intervenciones tan delicadas.

Debemos apuntar un par de cuestiones en relación con las manifestaciones expresadas en la queja. Y es que, según indica la parte promotora, en su día realizó una comparecencia ante las dependencias policiales relatando algunos hechos sobre la actuación policial que, sin embargo, no aparece en los antecedentes que nos comunica el Ayuntamiento. Todo parece indicar que de dicha visita no se dejó constancia a la persona interesada (a la que sí se le invitó a presentar queja ante el Ayuntamiento), como tampoco parecen existir antecedentes en los registros policiales, por lo que apuntamos la conveniencia de perfeccionar este tipo de situaciones que deben quedar debidamente registradas.

Es evidente que este tipo de manifestación ciudadana en la que se comparece para exponer el incidente que relatamos debe merecer una constancia o registro imprescindibles para servir de guía o referencia ante posibles comportamientos que, más allá de su acreditación, sí aconsejan anticipadamente el necesario celo para ser detectados y suficientemente aclarados por parte de los responsables policiales.

Además, nos parece muy acertada la indicación municipal de adecuar la intervenciones policiales ante menores como oportunamente se señala en el propio informe a la hora de manifestar que "los alumnos de



## 9. Infancia, adolescencia y juventud

*los Institutos de Enseñanza Secundaria, por el tramo de edad del que se trata, son de especial sensibilidad y dificultad a la hora del trato con los mismos”.*

También hicimos hincapié en que los diferentes instrumentos regulatorios de la intervención policial con menores recogen la necesaria colaboración y protagonismo de todos los actores implicados, facilitando al personal directivo y docente, y a las Asociaciones de Madres y Padres de Alumnos de los centros que participen en el programa, mecanismos de comunicación y colaboración con los expertos policiales en materia de menores y de jóvenes.

Estimamos, en suma, que las diferentes regulaciones y actuaciones específicas ofrecen un marco singular e inapelable para reforzar todas estas actitudes de seguimiento y de mutua colaboración entre los actores implicados que facilitan una excelente oportunidad de mejora al Ayuntamiento de Estepona para incrementar estas acciones, por cuanto respecta a la dirección de los servicios policiales locales específicos para menores en los entornos educativos de la localidad.

Por todo lo expuesto, hemos recomendado al Ayuntamiento de Estepona que toda información o conocimiento de contenido discrepante o crítico frente a intervenciones policiales ante menores de edad sea especialmente registrada y tratada para determinar su entidad y alcance. También hemos sugerido que se analizase y actualizase, en su caso, con la participación de todos los actores implicados, las pautas de actuación de los servicios policiales municipales en relación con los menores de edad, especialmente en los entornos educativos, desarrollando y adecuando estos procedimientos a la realidad municipal.

En respuesta a nuestra resolución recibimos un informe del ayuntamiento que manifestaba la aceptación íntegra de su contenido (queja 20/1370).

Dentro del catálogo de medidas de que disponen los juzgados de menores para sancionar las conductas de los menores infractores se distinguen dos bloques principales; unas medidas que se aplican en medio abierto, tales como la libertad vigilada o prestaciones en beneficio de la comunidad, y otras que implican el internamiento de menores en algún centro, bien fuere en régimen abierto, semi abierto o cerrado.

Las quejas que hemos tramitado en esta materia tienen una casuística muy variada, debiendo destacar, no obstante, el hecho de que muchas de ellas hayan sido presentadas de forma directa por los propios jóvenes. En algunos casos las quejas versan sobre la disconformidad del menor con el trato o indicaciones que reciben del personal educativo (queja 20/5209), con medidas de corrección educativa (queja 20/5375), o con expedientes disciplinarios (queja 20/5373). En algunos casos la queja viene referida a la disconformidad con la reiteración o escasez de determinadas comidas (queja 20/6085, 20/0129) o la limpieza de las instalaciones (queja 20/0128, 20/5210).

Otras quejas contienen un lamento por la denegación de permisos de salida (queja 20/1883, 20/1884), o por el modo en que se desarrollan las visitas de familiares (quejas 20/5212, 20/5444, 20/3926, 20/6245).

En todas estas reclamaciones, y por nimio que pudiera a priori parecer el asunto planteado por el menor, incoamos el correspondiente expediente y solicitamos información sobre lo sucedido a la dirección del centro o a la Delegación Territorial de Justicia responsable de su supervisión y control, debiendo resaltar la abundante y detallada información que nos es proporcionada, de la cual en la mayoría de las ocasiones no se pueden deducir irregularidades significativas, y cuando éstas son detectadas lo usual es que en el informe ya se nos indiquen las medidas aplicadas para su corrección.

**Los centros de internamiento de menores infractores han de cumplir con unos estrictos protocolos de supervisión y control de los internos, disponiendo para ello de personal educativo especializado y de personal de seguridad, también especializado,** quienes han de abordar aquellos supuestos en que se producen incidentes violentos, incidentes que no siempre pueden ser prevenidos y evitados ante el perfil conflictivo de algunos de los jóvenes allí internados.

Y es precisamente en este contexto en el que se produjo el desafortunado incidente, con consecuencias fatales; el fallecimiento de un menor interno en el CIMI “Tierras de Oria” a consecuencia de un incidente en el que el personal hubo de aplicarle medidas de contención mecánica.

Decidimos incoar de oficio esta investigación con independencia de la actuación judicial que en esos momentos se estaba desarrollando para dilucidar las circunstancias concretas del fallecimiento del interno, al objeto de depurar las posibles responsabilidades penales.



## 9. Infancia, adolescencia y juventud

Nuestra actuación estaba orientada a verificar el correcto funcionamiento del recurso para garantizar la seguridad y bienestar de las personas allí internas, y para ello solicitamos de la Dirección General de Justicia Juvenil la emisión de un informe referido al cumplimiento del protocolo de intervención ante incidentes violentos en el CIMI "Tierras de Oria"; sobre la investigación que respecto del incidente se hubiera realizado por esa Dirección General, así como respecto de las incidencias que resultaran relevantes en la ejecución del programa educativo personalizado del menor.

Aún sin disponer de toda la información requerida, esta Institución comunicó al Defensor del Pueblo Español las actuaciones que se habían emprendido en el curso de la queja en cumplimiento de los principios de cooperación y colaboración que regulan las relaciones de ambas instituciones, según señala la Ley 36/1985, de 6 de noviembre.

Tras las iniciales informaciones recibidas desde los órganos de la Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local, esta Institución ha prestado especial preocupación en los aspectos que tienen una mayor incidencia en las garantías para los menores internos en relación con las medidas de seguridad que se establecen en el régimen interno de estos Centros de Internamiento de Menores Infractores (CIMI).

Más allá de las circunstancias específicas que se describan en el trágico incidente producido, que habrán de ser determinadas por las autoridades judiciales, preocupa a esta Institución abordar de una manera regulatoria y funcional el origen de estas situaciones en el empleo de medios de contención. Consideramos que el evidente riesgo para la seguridad de los menores en el uso de estas acciones de contención mecánica hace aconsejable derogar estas técnicas en un escenario tan sensible para el efectivo respeto de los derechos y garantías de estos menores que cumplen las medidas derivadas de su responsabilidad penal en los CIMI.

A tales efectos conviene recordar, que el Comité Europeo para la Prevención de la Tortura (CEPT) en su informe de 2017, así como las aportaciones del propio Defensor del Pueblo de España, en su condición de órgano gestor del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura (MNPT), ya se han manifestado críticamente con el empleo de los medios mecánicos de contención para menores de edad.

Por todo ello, esta Institución consideró oportuno, en coordinación con el Defensor del Pueblo de España, sugerir a la Consejería responsable en materia de Justicia para que fuesen suspendidas las aplicaciones de estas medidas de sujeción mecánica.

Del mismo modo, compartimos la recomendación de la Defensoría estatal dirigida al Ministerio de Justicia para "derogar la letra c) del número 2 del artículo 55 del Real Decreto 1774/2004, de 30 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores, de modo que quede abolida la sujeción mecánica como medio de contención que se pueda emplear en los Centros de Internamiento para Menores Infractores de todo el territorio nacional".

En respuesta, la Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación precisa que viene adoptando las medidas y criterios contemplados en la normativa de justicia juvenil vigente, y con las garantías para preservar la integridad física y moral de los internos y profesionales de los centros de internamiento de menores infractores.

Tras el luctuoso suceso acaecido en el CIMI "Tierras de Oria" la citada Dirección General dictó instrucción sobre el procedimiento a seguir para la aplicación de la medida de contención con sujeción mecánica en los centros de internamiento de menores infractores de Andalucía, para mejorar la seguridad en la aplicación de esta medida.

No obstante lo anterior, y hasta que se derogue la normativa estatal que ampara la aplicación de la medida de contención mecánica, dicha Dirección General refiere que estudiará cualquier aportación o sugerencia para la mejora de los medios de contención en orden a evitar la aplicación de la contención mecánica ([queja 19/3494](#)).



#### 1.7.2.6. Menores migrantes no acompañados

En el ejercicio de nuestros cometidos como Defensor del Pueblo Andaluz, también Defensor del Menor de Andalucía, venimos desarrollando actuaciones en relación con el colectivo de menores extranjeros que se encuentran en Andalucía no acompañados de persona adulta que vele por ellos, quienes son merecedores de especial protección por su triple condición de menores, extranjeros y en situación de desamparo.

A tales efectos el Ente Público viene atendiendo a estos menores con los recursos de que dispone en su red de centros de protección, a los que se tuvieron que unir otros tantos recursos residenciales habilitados de forma urgente por la Comunidad Autónoma para atender a la creciente afluencia de menores inmigrantes procedentes de países del Magreb y subsaharianos.

A este respecto hemos de recordar que el artículo 172 del Código Civil, el artículo 14 de la Ley Orgánica de Protección Jurídica del Menor y el artículo 35 de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, obligan a la Junta de Andalucía, como entidad pública competente en materia de protección de menores, a asumir la responsabilidad de atender a todos los menores extranjeros no acompañados que se localicen en territorio andaluz, prestándoles la debida atención a sus necesidades básicas de alojamiento, alimentación, educación e integración social.

Uno de estos centros residenciales de protección de menores, especializado en programas de inserción sociolaboral para menores extranjeros sin referentes familiares, es el que se encuentra ubicado en el barrio de la Macarena (Sevilla), tras recibir la pertinente subvención de la Junta de Andalucía conforme a la Orden de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, 25 de febrero de 2019, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de subvenciones destinadas a programas para la atención, acogida e inserción social y laboral de menores extranjeros no acompañados en régimen de concurrencia no competitiva.

Cuando ese centro llevaba poco tiempo de funcionamiento **se produjeron incidentes xenófobos, protagonizados por algunos vecinos que se manifestaron a las puertas del centro en rechazo a la instalación en su barrio de dicho centro para menores extranjeros no acompañados**, todo ello argumentando un incremento de la sensación de inseguridad.

El titular de esta Institución visitó las instalaciones del centro en junio de 2019, reuniéndose también con colectivos vecinales. El 17 de septiembre de ese mismo año se produjo una visita a las instalaciones del centro de todos los diputados y diputadas de la Comisión sobre Políticas de Protección de la Infancia del Parlamento andaluz, acompañados de la Consejera de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación y, de nuevo el titular de esta Institución, en la que pudieron comprobar la importante labor social que realiza y la situación de normalidad en la convivencia de los menores allí alojados.

No obstante lo anterior, con ocasión de la campaña de las últimas elecciones generales, uno de los partidos políticos concurrentes realizó un acto de campaña a las puertas de dicho centro, con mensajes de rechazo al colectivo de menores inmigrantes, que propició la apertura de diligencias por parte de la Fiscalía y también un comunicado público de rechazo por parte de esta Defensoría. ([Queja 20/1291](#)).

En cuanto a la red de recursos disponibles para la atención del flujo migratorio de menores hemos traer a colación los antecedentes de lo acaecido durante el verano y otoño de 2018, período en el que hubo un incremento muy significativo de la llegada de menores migrantes a Andalucía, que tuvo continuidad a lo largo de 2019. Para la atención de estos menores fue necesario habilitar recursos residenciales que incrementaran los que hasta esos momentos disponía el Ente Público, pudiendo de este modo proporcionar la protección inherente a su condición de menores en situación de desamparo.

Estos recursos residenciales permitieron ampliar la red de centros de protección de menores gracias a la colaboración de entidades privadas con el Ente Público, obteniendo financiación para dicha finalidad gracias a la convocatoria pública de un programa específico de subvenciones, el cual se ha ido renovando por períodos sucesivos, con una nueva convocatoria en marzo de 2020, garantizando la continuidad de dicha financiación para los 3 primeros meses del año (enero, febrero y marzo de 2020).

Ante el futuro incierto de la continuidad de esta red de centros, las entidades que venían colaborando con el Ente Público mostraron su inquietud por la imposibilidad de programar sus necesidades futuras de personal y medios materiales, así como planificar la asistencia y actividades a desarrollar con los



## 9. Infancia, adolescencia y juventud

menores, encontrándose en una prolongada situación de provisionalidad, no solo desde el punto de vista organizativo y de su financiación, sino también desde el punto de vista jurídico en lo relativo a la guarda y custodia que venían realizando de los menores.

Dicha problemática nos fue expuesta por una de estas entidades señalando la acuciante situación que se produciría de no renovarse el programa de subvenciones para un nuevo período, venciendo por tanto la vigencia de los contratos suscritos con la Junta de Andalucía, y quedando ya sin cobertura legal para ejercer las funciones que venían desarrollando en protección de los menores (queja 20/1902).

Esta situación se vio agravada como consecuencia de la situación excepcional generada a continuación del estado de alarma sanitaria decretado por el Gobierno de España por la pandemia de la COVID-19, que obligó a las entidades gestoras de estos recursos a redoblar sus esfuerzos para la atención de los menores, cumpliendo con las medidas de restricción de desplazamientos y confinamiento domiciliario para evitar la propagación de contagios de la enfermedad.

Y cuando nos encontrábamos a la espera de recibir respuesta de la Dirección General de Infancia y Conciliación sobre esta problemática, llamó nuestra atención las noticias publicadas en distintos medios de comunicación en las que se aludía a comunicaciones recibidas por estas entidades informándonos de que con efectos desde el 1 de junio, y dada la situación sobrevenida de crisis social y humanitaria derivada de la pandemia, se había hecho necesaria una reprogramación presupuestaria para atender a la población afectada directamente por la paralización de la actividad económica y la consecuente falta de ingresos para la atención a las necesidades más básicas, lo cual implicaba en la mayoría de los casos la clausura definitiva de los centros y, en otros, una reducción significativa de su capacidad asistencial.

En esta tesitura, iniciamos una investigación de oficio con la finalidad de interesarnos ante el Ente Público por la continuidad de la prestación asistencial a los menores inmigrantes objeto de protección en dichos centros residenciales, debiendo quedar garantizadas, además de sus necesidades básicas más perentorias, la continuidad de los programas educativos de los que se estuvieran beneficiando, bien mediante su escolarización en centros ordinarios o programas específicos orientados a la inserción social de la población migrante desconocedora del idioma y costumbres de nuestro país.

Otro de los aspectos por el que también cuestionamos al Ente Público es el relativo a aquellos internos sobre los que existían dudas de su mayoría de edad, o que ya la habrían alcanzado, y que también venían siendo atendidos con cargo a estos programas públicos de subvenciones, cuya continuidad también se veía comprometida como consecuencia de la decisión adoptada por la Junta de Andalucía.

En el trámite de este expediente recibimos un informe de la Dirección General de Infancia y Conciliación en el que tras exponer las dificultades presupuestarias existentes y la especial incidencia en nuestra Comunidad Autónoma de la problemática derivada de los flujos migratorios hacia nuestro país, se remarcaba el especial compromiso del Gobierno de Andalucía con el Sistema de Protección de Menores.

En tal sentido, las medidas adoptadas procuraban garantizar la continuidad del modelo de atención que se puso en marcha en Andalucía el año anterior para la atención a la población migrante menor de edad, valorando de forma positiva su resultado en cuanto a la calidad en la atención prestada. Con este modelo, diseñado para atender las necesidades específicas de estos menores, que diversifica y especializa los recursos en función de momentos diferenciados en el itinerario de menor a través del sistema en dispositivos de recepción, de estudio y diagnóstico y de inserción social y laboral, se había logrado una reducción significativa de los abandonos voluntarios de los centros, y se logró, igualmente, una significativa reducción de conflictos entre los menores y de estos con el entorno, lo cual contribuyó a mitigar el rechazo que, lamentablemente, tuvieron que sufrir estos chicos en algunos barrios y ciudades en el pasado.

No obstante lo anterior, el informe remitido puntualiza que no se pueden obviar las especiales circunstancias sociales y económicas actuales, con carencias de atención a las necesidades básicas en una parte importante de la sociedad que ha visto mermada su economía familiar por la crisis sanitaria y las medidas de control sanitario adoptadas. Este escenario de nuevas necesidades ha obligado a una reprogramación de los presupuestos para atender a estas situaciones emergentes que requieren de una respuesta inmediata.



## 9. Infancia, adolescencia y juventud

Desde esta perspectiva, la Administración Autonómica realizó un análisis del sistema de protección de menores y de su red de recursos residenciales, y de este estudio concluyó la viabilidad de una reorganización de la red de dispositivos específicos en torno a 200 plazas, sin que ello afectase al resto de la red de recursos residenciales y garantizando que la atención a los menores se realizara en las mismas condiciones de calidad y de continuidad en su entorno. Todo ello sin perjuicio que en el futuro surgiera la necesidad de ampliar de nuevo las plazas en función de la demanda.

Por otro lado, la Dirección General también nos informó de la puesta en marcha de un nuevo proyecto de inserción social y laboral con alternativa habitacional para los jóvenes residentes en dichos dispositivos, lo cual permitiría liberar 146 plazas, que sumadas a otras plazas disponibles en los centros de orientación e inserción laboral de la red general de centros, haría posible que esta reorganización de la red no tuviera apenas repercusión en los menores atendidos.

De todas estas medidas se informó directamente a los representantes designados por la mayoría de las entidades implicadas, que pusieron de manifiesto su disposición a seguir colaborando con la administración en la educación, cuidado y formación de estos menores ([queja 20/3128](#)).

Por último, aludimos a una investigación de oficio tras conocer el elevado porcentaje de abandonos, no autorizados, de menores extranjeros no acompañados residentes en un centro ubicado en la provincia de Huelva.

Según la Dirección General de Infancia y Conciliación, el número de abandonos voluntarios de menores que se produjeron en el centro desde su apertura -el día 1 de mayo de 2019- hasta diciembre de ese mismo año ascendieron a un total de 60, siendo este un dato que no difiere de la normalidad en cuanto a los abandonos voluntarios de los centros de protección en Andalucía, con referencia a este colectivo de población. Aún así, en el período señalado se produjo un número más alto de abandonos, tras el cual se normalizó la situación regresando a la normalidad. Los menores allí alojados se encontraban plenamente integrados y realizaban a satisfacción las actividades programadas, tanto a nivel de ocio y tiempo libre, como las formativas y educativas, sin que se hubieran repetido más episodios de abandonos no autorizados ([Queja 20/0357](#)).

### 1.7.2.7. Infancia y adolescencia en especial situación de vulnerabilidad

#### 1.7.2.7.1. Niños y jóvenes con problemas de comportamiento

Uno de los colectivos de menores que requieren de especial atención lo constituyen aquellos que tienen enquistados problemas de comportamiento, cuyas familias ven superadas sus posibilidades para proporcionarles la ayuda que precisan, ya que carecen de los conocimientos y habilidades que resultan eficaces en esta situación e incluso de medios económicos con los que costear la asistencia de profesionales o instituciones socio sanitarias privadas.

Se dan también casos de menores cuyas familias han sido negligentes en su cuidado e incluso pueden haber contribuido a acentuar su problema de comportamiento, causado los menores problemas en su entorno social sin que su familia pueda tener ningún control sobre ellos.

En relación con esta problemática las administraciones públicas, en función de sus respectivas competencias, disponen de recursos que pueden abordar el problema desde su correspondiente perspectiva y finalidad, sin que en muchas ocasiones se logren resultados satisfactorios. Los recursos van desde la atención y ayuda que pueden proporcionar programas específicos de atención familiar habilitados por las administraciones locales; la especial atención educativa congruente con la valoración efectuada en el dictamen de escolarización; la atención que el menor pueda recibir por el sistema sanitario en materia de salud mental infanto juvenil; e incluso, en supuestos especialmente graves, se llega a requerir la intervención del Ente Público de Protección de Menores, para hacer viable la atención al menor en un centro residenciales que ejecute un programa asistencial especializado en la atención a menores con esta problemática.

Y hemos de resaltar la crudeza de las situaciones que se relatan en las quejas que nos hacen llegar los progenitores o cuidadores principales de menores afectados por graves problemas de comportamiento.



## 9. Infancia, adolescencia y juventud

Citamos como ejemplo, un menor de 14 años con un comportamiento agresivo hacia sus progenitores y hermanos, con repercusiones también en su entorno social, todo ello como consecuencia de padecer una cuadro de trastorno de déficit de atención con hiperactividad, unido a deficiencia mental leve. Se lamentaban los padres de que las opciones socio sanitarias de que disponía su hijo quedaban reducidas a las prestaciones por dependencia y a su posible ingreso en un centro de protección de menores especializado en problemas de comportamiento, para lo cual tendrían que previamente ceder su guarda al Ente Público.

Tras interesarnos por su situación, la Delegación Territorial de Igualdad y Políticas Sociales nos confirmó que, efectivamente, en esos momentos aún se encontraba en trámite el procedimiento para la valoración de la situación de dependencia, lo cual estaba dificultando el acceso a determinadas prestaciones.

En lo relativo a su posible acceso a un recurso residencial, la Delegación recordaba la obligatoriedad de la escolarización hasta los 16 años, por lo que el recurso residencial que se le podía asignar debería garantizar la continuidad educativa al menos hasta que el menor alcanza dicha edad, no siendo garante de ello los centros residenciales para la atención a personas en situación de dependencia.

Y en lo que respecta a su posible ingreso en un centro de protección de menores especializado en problemas de comportamiento, se derivó a los padres al Servicio de Protección de Menores para obtener información al respecto y que pudieran solicitar allí dicho recurso (queja 20/2568).

De igual modo, la madre de un chico de 12 años de edad, nos relataba el trastorno disocial desafiante oposicionista que este padecía, siendo así que mantenía una actitud agresiva en el contexto familiar -especialmente hacia la figura materna- y disruptiva en el ámbito escolar. La madre describía las múltiples peticiones que habían realizado ante distintas administraciones (social, sanitaria y educativa) para que su hijo pudiera recibir alguna prestación que le ayudase a deponer o controlar su comportamiento, sin que hasta esa fecha sus gestiones hubieran dado resultado satisfactorio.

En vista de la situación descrita, acordamos solicitar información a las distintas administraciones implicadas: Dirección General de Asistencia Sanitaria y Resultados en Salud del Servicio Andaluz de Salud; y la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación.

En respuesta, el primero de los organismos señalados nos remitió un informe señalando que el menor había sido atendido en la Unidad de Salud Mental Comunitaria y en la Unidad de Salud mental Infanto-Juvenil. Aludía el informe al contacto mantenido con la familia y a las gestiones emprendidas por los servicios sociales del ayuntamiento de su localidad de residencia para encontrar una solución al problema, ya que el Servicio Andaluz de Salud carece en su estructura de Salud Mental de plazas residenciales para menores con trastornos conductuales.

Por su parte, la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Cádiz nos indicó que, tras tramitarse el correspondiente procedimiento, se declaró el desamparo provisional del menor, acordando su ingreso en un centro de protección de menores para atender situaciones de conflicto social, ubicado en la localidad de Puerto Real.

La misma Delegación Territorial, con referencia a la atención educativa dispensada al menor, nos detalló las distintas intervenciones realizadas por los profesionales que lo atendieron, poniendo énfasis en las reuniones mantenidas por la Orientadora con la familia, así como el seguimiento del alumno durante el periodo de confinamiento domiciliario y las gestiones realizadas para elaborar su evaluación psicopedagógica.

Conforme a lo expuesto, expusimos a la familia nuestra satisfacción porque finalmente se hubiera facilitado al menor su acceso a un recurso asistencial donde pudieran ser abordados sus graves problemas de comportamiento.

Por otro lado, en relación a la atención educativa, la propia Administración vino a reconocer determinadas anomalías que debían ser subsanadas. De este modo, valoró excesiva la sanción impuesta al menor de no asistir al centro durante un periodo de 41 días tras serle impuestas cuatro sanciones por la comisión de conductas gravemente perjudiciales para la convivencia. Asumió también la Delegación de Educación que la biblioteca no fue lugar adecuado para que el alumno cumpliera dicha sanción, por lo que se asesoró a la dirección del centro para que se creara un aula de convivencia para el tratamiento individualizado del



## 9. Infancia, adolescencia y juventud

alumno que se viera privado de su derecho de asistencia a clase como consecuencia de una corrección o medida disciplinaria (queja 20/3550).

Por último, citaremos el caso de un chico, también de 12 años, con trastorno generalizado del desarrollo de tipo autista y con comportamiento violento. Su padre venía realizando gestiones para que pudiera beneficiarse de un tratamiento especializado, adecuado a sus especiales circunstancias, en la línea de las prescripciones establecidas en un informe clínico emitido en junio de 2019 por la Unidad de Salud Mental Infanto-Juvenil (Usmij) de un hospital de Córdoba. Dicho informe relataba el cuadro clínico que padecía el menor, diagnosticado de autismo infantil, calificado como grave, discapacidad intelectual severa y epilepsia. El menor presentaba un comportamiento violento e inadaptado, por lo que la Usmij prescribió la necesidad de ingreso del menor en el centro especializado en el abordaje de este tipo de patologías, señalando a un centro concreto ubicado en la provincia de Málaga, habiéndose realizado los trámites administrativos necesarios para su ingreso en dicho centro privado, incluida la gestión presupuestaria necesaria para el pago de la plaza concertada con dicha entidad (queja 19/0290).

Pero la familia se encontró con problemas para ingresar a su hijo en dicho centro. Desde el centro comunicaron a la familia que el perfil de su hijo no se adaptaba a las características de los menores que allí reciben tratamiento, y por dicho motivo rechazaban su internamiento, a pesar de tener concertadas plazas con el Sistema Sanitario Público y que la derivación de su caso se había realizado por facultativos especialistas en salud mental.

Demandamos informe a la Dirección General de Asistencia Sanitaria y Resultados en Salud del Servicio Andaluz de Salud sobre la atención socio-sanitaria que se había de dispensar a este menor, en especial acerca de los motivos que le impedían ser atendido en el centro al que fue derivado por el Sistema Sanitario Público.

Dicho centro directivo informó que el proceso clínico del menor fue calificado por la Unidad de Salud Mental Infantil y Juvenil como grave, al presentar discapacidad intelectual severa y epilepsia, acompañado de repetidos episodios de agresividad, lo cual hacía inviable su control asistencial de forma ambulatoria. Al no resultar este cuadro clínico compatible con las características del centro privado señalado, se autorizó que fuese ingresado en otro recurso especializado ubicado en la provincia de Sevilla por un periodo máximo de siete meses, teniendo conocimiento que el menor tuvo una buena integración con sus compañeros (queja 20/0847).

### 1.7.2.7.2. Niños y jóvenes con adicciones

De todos es conocido el grave problema que representa para la sociedad el consumo descontrolado de drogas o sustancias estupefacientes, siendo su incidencia mucho más dañina cuando ese problema afecta a personas en edad adolescente, en pleno proceso de maduración como personas.

**Las personas que acuden a la institución inmersas en esta problemática lo hacen para solicitar ayuda ante la situación desesperada en que se encuentran, al haber fracasado todos los intentos realizados para ayudar al menor víctima de la adicción** (queja 20/4618).

**Otra de las adicciones que afecta a menores de edad que ha motivado nuestra intervención de este Defensor es la provocada por el juego de azar.** Ya tuvimos ocasión de exponer los problemas que ocasiona esta adicción en un apartado especial del informe anual del año 2018, que elabora esta Institución en su condición de Defensor del Menor de Andalucía, abogando por medidas restrictivas de publicidad y que frenasen la descontrolada proliferación de negocios de juegos de apuestas.

Traemos a colación el problema de adicción de un menor que había afectado negativamente su vida. Dada la gravedad de la situación que le había tocado vivir, su madre se solidarizaba con otras familias que pudieran sufrir un caso similar y por ello pedía que intercediéramos ante el Parlamento para que las leyes regulatorias establecieran mayores restricciones sobre el negocio de apuestas (queja 20/0998).

En respuesta a esta petición pusimos al corriente a la interesada de las actuaciones que al respecto veníamos realizando, con referencia especial al mencionado informe anual y su seguimiento posterior. Nuestra aportación, en aquel momento, se basaba en el planteamiento de que la Administración debía



## 9. Infancia, adolescencia y juventud

encontrar el necesario equilibrio entre permitir una actividad económica y prevenir los efectos que esa actividad puede producir en el orden público, en la salud y en la seguridad pública.

De la mano de ese equilibrio, y enarbolando el interés superior del menor y los evidentes perjuicios que este problema estaba ocasionando, pedimos que sin más demora se abordase una acción normativa de definición de estas modalidades de juego, su fomento, publicidad y limitaciones de acceso a las personas más vulnerables. De ahí que debía ser un objetivo irrenunciable reclamar para la Comunidad Autónoma de Andalucía un paso adelante en el establecimiento de una regulación de los juegos de azar que prohibiera la publicidad fuera cual fuera el medio de difusión utilizado.

En todo caso, la definición de este marco regulatorio debía pasar por el abordaje de una reforma profunda de la Ley 2/1986, del Juego y Apuestas en Andalucía y demás normativa conexas.

Y hemos de congratularnos que nuestra exposición del problema en sede parlamentaria tuviera una buena acogida, siendo así que el Consejero de Hacienda anunció en una comparecencia en el Parlamento el inicio de la tramitación del proyecto de decreto por el que se adoptarían nuevas medidas de protección de menores y se modificarían determinados artículos de los reglamentos aplicables en materia de juego y apuestas en Andalucía. Entre el conjunto de medidas normativas que tiene previsto implementar dicho decreto se incluye la prohibición de apertura de nuevos salones de juego que se encuentren a menos de 150 metros de los accesos a colegios o institutos; el decreto prevé también la prohibición de adosar en las fachadas de los locales de juego y apuestas aquellos mensajes o imágenes, en cualquier soporte, representativos de juegos o de apuestas o de deportistas, alusivos a eventos sobre los que se puedan cruzar apuestas, así como cualquier información sobre la cotización puntual de las apuestas. Se incluye, asimismo, que el control de acceso -evitando la entrada de personas menores de edad- tendrá que llevarse a cabo de forma rigurosa desde las mismas puertas de entrada al establecimiento y obligatoriamente por empleados de plantilla de la empresa titular de la autorización del establecimiento.

En esta línea, y en colaboración con el Instituto Andaluz de la Juventud (IAJ) y la Federación Andaluza de Jugadores en Rehabilitación (Fajer), el Gobierno de Andalucía también anunció próximas campañas de información y concienciación, dirigidas a jóvenes y menores de edad, sobre los riesgos de la práctica compulsiva del juego y de las apuestas, a desarrollar en los centros docentes así como en las redes sociales.

Toda vez que la normativa actual ya recoge la prohibición absoluta de acceso de menores de edad a dichos locales de apuestas, estableciendo controles rígidos que impidan su participación en juegos de azar, previendo fuertes sanciones en caso de incumplimiento, esta institución no puede hacer más que permanecer atenta al control que al respecto vienen realizando las distintas administraciones públicas, dando trámite a las quejas que se reciban al respecto, o las que de oficio consideremos procedente iniciar.

### 1.7.2.8. Acceso de menores a tecnologías de la comunicación e información: Televisión, internet, redes sociales

En el contexto social actual se ha generalizado el acceso de las personas menores de edad a internet y redes sociales, **no resultando extraño que adolescentes e incluso niños dispongan de dispositivos de telefonía móvil con acceso a internet, sin que en muchas ocasiones sus progenitores o cuidadores puedan ejercer el control de los contenidos a los que tienen acceso.**

Las situaciones de riesgo en que se ven sometidos niños y jóvenes hacen que las personas afectadas se dirijan en queja al Defensor del Menor solicitando nuestra intervención (queja 20/2382, queja 20/1114, queja 20/5308 y queja 20/3208).

Hemos de aludir también a las **quejas que nos son remitidas por personas disconformes con la facilidad con que las personas menores de edad pueden acceder a internet y tener acceso a contenidos inapropiados para su edad.** Siendo esto cierto, también hemos de señalar la dificultad que entraña el establecimiento de medidas limitadoras teniendo en consideración la propia esencia de la red global de comunicaciones en que consiste internet (queja 20/8463).

A lo largo del ejercicio también hemos tramitado quejas en relación con los contenidos emitidos por los distintos canales de televisión, siendo la casuística muy variada: disconformidad con el tratamiento sensacionalista dado por diferentes televisiones al caso de una menor víctima de una agresión (queja



## 9. Infancia, adolescencia y juventud

20/6178), disconformidad con la temática de las películas emitidas por un canal de televisión privado en el tramo horario de especial protección para los menores (queja 20/7212), o disconformidad con el contenido de anuncios publicitarios que son emitidos dentro de un canal de televisión privado, el cual está especialmente orientado al público infantil (queja 20/8255 y queja 20/8257).

En todas estas quejas y en otras de contenido similar hemos informado a los interesados acerca de la normativa reguladora de las emisiones televisivas en lo que atañe a personas menores de edad, así como también de los organismos con competencias para tramitar las correspondientes reclamaciones. Tratándose de canales de televisión de ámbito autonómico o local, hacemos especial referencia a las competencias que al respecto ostenta el Consejo Audiovisual de Andalucía.

### 1.7.2.9. Familias

#### 1.7.2.9.1. Conflictos en el seno de la familia

La dinámica de las relaciones de familia hace que surjan discrepancias entre sus miembros, en ocasiones muy enconadas, que son fuente de conflictos cuyos efectos negativos repercuten también en los niños y niñas que la integran.

El supuesto más extremo es el que provoca la ruptura de relación entre los progenitores, produciéndose dicha ruptura en más ocasiones de las deseables sin acuerdo entre ellos y sin consensuar la relación que en adelante deben tener con los hijos que comparten. Es por ello que, en ausencia de la posibilidad de llegar a un acuerdo razonable, deben dirimir sus diferencias en un juzgado, lo cual a su vez provoca una dinámica de procedimientos judiciales para el reconocimiento de distintos derechos y su ejecución, los más frecuentes referidos a la guarda y custodia de los menores, pensión alimenticia, y régimen de visitas para el progenitor no custodio y resto de familiares.

En este contexto, las personas afectadas por esta problemática se dirigen a la Institución en solicitud de ayuda para solventar su situación. En ocasiones solicitando que intervengamos en apoyo de la pretensión que vienen sosteniendo en el juzgado, argumentando que el otro progenitor no cuida bien a los hijos, que no satisface sus necesidades afectivas o que no le presta ayuda en los estudios, por lo cual el juzgado debería modificar su decisión sobre régimen de guarda y custodia y/o visitas (queja 20/1287; queja 20/1312; queja 20/1390; queja 20/1743; queja 20/1876; y queja 20/3136).

En otras ocasiones la queja contiene la discrepancia de los progenitores sobre el sometimiento del menor a terapia psicológica (quejas 20/0611, queja 20/1653); sobre el concreto colegio en que han de estar matriculados (queja 20/1493); sobre el cambio de domicilio realizado de forma unilateral por el progenitor que ostenta la custodia (queja 20/1547, queja 20/1281); por desatender el pago de la pensión de alimentos (queja 20/1580); sin que falten tampoco quejas relativas a procedimientos incoados por violencia de género y cómo éstos afectan a la efectividad del derecho de visitas (quejas 20/5247; queja 20/4278; y queja 20/4451).

Todas estas quejas coinciden en tratarse de litigios de derecho privado, sustanciados entre particulares y sin intervención de la administración pública, los cuales en su mayoría han sido planteados ante un juzgado, cuya tramitación se encuentra en curso.

Por este motivo, a salvo de que pudiéramos apreciar la existencia de una demora desproporcionada en la intervención del órgano judicial, en cuyo caso solicitaríamos la colaboración de la fiscalía, hemos de limitarnos a asesorar a los interesados sobre las vías legales de que disponen para la defensa de su pretensión.

En este punto, solemos hacer hincapié en las bondades de la mediación familiar, por tratarse de un procedimiento en el que las partes en conflicto tienen especial protagonismo, pudiendo expresar de forma recíproca opiniones y inquietudes que difícilmente podrían trasladar al órgano judicial. El concurso de profesionales de la mediación familiar, con el empleo de las técnicas y habilidades que le son inherentes, ofrece la posibilidad a las partes en conflicto de alcanzar acuerdos de convivencia que a la postre resultan mucho más sólidos que las soluciones que pudiera ofrecer una resolución judicial, cuyo cumplimiento en el día a día, a falta de acuerdo, hacen que se hayan de repetir hasta el hartazgo las comparecencias en sede judicial.



## 9. Infancia, adolescencia y juventud

### 1.7.2.9.2. Puntos de Encuentros Familiar

En supuestos conflictivos de ruptura de la relación de pareja, los servicios que proporcionan los puntos de encuentro familiar permiten a los juzgados de familia disponer de un entorno estable donde progenitores y familiares puedan hacer efectivo su derecho a relacionarse con el menor, con o sin supervisión profesional, o bien donde efectuar las entregas y recogidas de este sin necesidad de contacto con el otro progenitor, evitando de este modo conflictos indeseados.

Hemos de comenzar el relato de la quejas alusivas al servicio de punto de encuentro familiar (PEF) con una reseña a **una actuación que incoamos, de oficio, estando vigente el estado de alarma por la pandemia COVID-19, al tener conocimiento de la decisión adoptada de cierre de los PEF y consecuente suspensión de sus actividades.**

A tal efecto, nos dirigimos a la Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local, solicitando la información necesaria. En concreto, nos interesaba conocer los criterios tomados en consideración para acordar dicha suspensión de actividades, así como las medidas a adoptar en el supuesto de que se acordase por el Gobierno de la Nación una nueva prórroga del estado de alarma. Por otro lado, le solicitamos información sobre las medidas, disposiciones o acuerdos que se pudieran establecer para la prestación de los mencionados servicios en los supuestos de existencia de violencia de género, en orden a dar cumplimiento a las medidas fijadas por la autoridad judicial.

En respuesta a nuestra petición la Viceconsejería efectuó un relato detallado de las disposiciones acordadas en el marco de la declaración del estado de alarma, ya fuera a nivel estatal o autonómico, haciendo especial alusión a las disposiciones que permitieron recuperar estos servicios, señalando que gracias a una Orden de la Consejería de Salud y Familias, de fecha 14 de mayo de 2020, se procedió a la reapertura de las sedes de los PEF para las intervenciones de entregas y recogidas semanales con pernocta y sin pernocta; posteriormente mediante Orden de la misma consejería, de fecha 15 de junio de 2020, los PEF de la Junta de Andalucía aumentaron sus prestaciones facilitando las visitas familiares en sus instalaciones, bien fueren estas tuteladas o no tuteladas.

Estas intervenciones se realizaron, en todo caso, adaptando los horarios a las necesidades derivadas del cumplimiento de las medidas de sanidad e higiene que la organización del servicio requiriera, y siempre que el cumplimiento de dichas medidas permitieran su realización.

Del estudio del contenido de dicho informe, deducimos, básicamente, que se equiparó el servicio prestado por los PEF al conjunto de servicios complementarios de la Administración de Justicia, gestionados desde la Consejería competente y adjudicados a entidades concertadas. Ello supuso aplicarle un tratamiento análogo a otro tipo de servicios que no fueron considerados de especial prioridad para garantizar su continuidad. Los efectos de esta decisión, más allá de algunas prestaciones complementarias ofrecidas por vía telemática o no presencial, nos fueron trasladados en distintas quejas y contactos que la ciudadanía y colectivos profesionales hicieron hecho llegar a esta Institución desde entonces.

Así las cosas, a pesar de haber recuperado los PEF su actividad, recalamos a la Consejería los perniciosos efectos que la suspensión de su funcionamiento había provocado en muchas personas, especialmente en las menores de edad, que son especialmente acreedoras de estos delicados servicios, los cuales son requeridos, no lo olvidemos, por la autoridad judicial.

Añadimos también que la repentina decisión de cierre de estos PEF trajo aparejada en algunos casos la permanencia de la custodia del menor con el progenitor que la asumía en ese momento crítico y que se encontró, de manera inesperada, con la desaparición del servicio que garantizaba la suplencia en estas funciones de custodia. Recíprocamente, encontramos al progenitor que aguardaba acudir al Punto de Encuentro Familiar para ejercer su periodo de custodia y dicho servicio fue interrumpido de manera sobrevenida.

El cierre de los PEF también tuvo efectos en la controversia y litigio familiar de fondo, pudiendo acreditar este efectos a través de las variadas quejas recibidas a cargo de estos mismos progenitores, o sus familiares, que reclamaron con auténtica angustia la continuidad de los servicios de los PEF, o



## 9. Infancia, adolescencia y juventud

medidas alternativas, que permitieran acatar los relevos normalizados en los periodos de guarda y custodia de los menores afectados.

Pero, sobre todo, no nos resistimos a resaltar el significativo papel que este servicio desempeña en los casos de violencia de género, donde el contacto entre los progenitores resulta de imposible cumplimiento por la existencia de órdenes de alejamiento. Sobre este particular asunto, han sido varios los colectivos que han insistido ante esta Institución para hacernos partícipes de su malestar por la posible situación de indefensión en la que podrían encontrarse algunos menores que permanecían con el progenitor maltratador tras la declaración del estado de alarma, circunstancia que ha sido negada por la Consejería en su informe.

Hechas estas consideraciones, trasladamos a la Consejería nuestra discrepancia por el criterio empleado de considerar los servicios de PEF como no esenciales, cesando temporalmente su actividad, sin que tampoco se hubieran propuesto alternativas suficientes, lo cual, ante el temor de una hipotética evolución de los acontecimientos de la pandemia que llevara a motivar nuevas medidas de confinamiento motivó que solicitáramos de la Consejería un replanteamiento anticipado frente a estas medidas de cierre, a fin de que quedasen mejor garantizadas la continuidad de las funciones de los PEF ante eventualidades futuras derivadas de la evolución de la pandemia. (Queja 20/2139).

En lo que atañe al contenido de las quejas tramitadas durante el ejercicio, hemos de aludir a un conjunto significativo de ellas que aluden a retrasos en el inicio de sus actuaciones (queja 19/5147, queja 19/6194, queja 20/1395, queja 20/1601, queja 20/5564).

Otro lugar común de las quejas relativas a puntos de encuentro familiar guarda relación con discrepancias con el modo de proceder de los profesionales (queja 20/5505 y queja 20/5987).

### 1.7.2.9.3. Familias numerosas

En relación con los expedientes administrativos en los que se tramita el reconocimiento, modificación o renovación de títulos de familia numerosa **esta institución viene tramitando desde 2010, y más específicamente en los últimos ejercicios, un conjunto significativo de quejas por la excesiva demora que acumulan estos procedimientos**. Para la solución de esta problemática esta Institución emitió en la queja 11/1170 una resolución con distintas Recomendaciones, cuyo cumplimiento efectivo seguíamos esperando.

Encontrándonos a la espera de la reglamentación que nos fue anunciada y que vendría a agilizar la tramitación de tales expedientes, unida a la previsión de incremento de efectivos de personal, esta institución siguió dando trámite a un importante volumen de quejas que coincidían en la excesiva demora con que se tramitaban los expedientes. Estas quejas procedían en su inmensa mayoría de las provincias de Sevilla y Málaga, y nos alertaban de que las citadas demoras lejos de minorarse tenían tendencia a incrementarse, llegando en los últimos tiempos a demoras medias superiores a los siete meses, provocando innumerables perjuicios a las familias afectadas al no poder beneficiarse de reducciones o exenciones fiscales, y otros incentivos o bonificaciones previstos tanto por las Administraciones Públicas como por empresas privadas.

Es por ello que iniciamos una investigación de oficio demandando información sobre los avances en la elaboración de la reglamentación anunciada, así como también en relación con la adecuación de los medios personales y materiales en las provincias de Sevilla y Málaga para solventar el importante problema de demoras en la gestión de los expedientes.

La Administración reconoció la situación anómala, señalando a continuación las medidas que en esos momentos se estaban implementando para su solución: elaboración de una nueva reglamentación en la que se incluirán herramientas de modernización de la Comunidad Autónoma e implementación en las Delegaciones de Sevilla y Málaga de una estructura de personal acorde a las nuevas competencias en materia de familias, asignadas a la Consejería de Salud y Familias, sin perjuicio de aprobar un Plan de choque para ayudar en la tramitación de los expedientes demorados.

Esta Defensoría permaneció a la expectativa de que las medidas adoptadas fueran arrojando resultados positivos, resultando previsible una minoración del número de familias en lista de espera y de los tiempos



## 9. Infancia, adolescencia y juventud

medios de resolución. Lamentablemente, en febrero de 2020, el acuciante problema de los retrasos lejos de minorarse había empeorado, encontrándonos con quejas nuevas en que se hacía referencia a solicitudes sin respuesta con más de nueve meses de espera. E incluso recibíamos quejas de otras provincias (Cádiz, Granada) con demoras inferiores pero que superan el plazo máximo de tres meses establecido en la normativa.

Ante ello hubimos de formalizar un Recordatorio de Deberes Legales a la Secretaría General de Familias, de las previsiones establecidas en la Constitución, que concibió la actuación de la Administración Pública inspirada por el principio del servicio a la ciudadanía, y de este modo (art. 103) introdujo el criterio de eficacia en su actuación. También recordamos lo preceptuado en el artículo 20, de la citada Ley 39/2015, en cuanto a la responsabilidad en la tramitación de los expedientes de las unidades administrativas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, y de la obligatoriedad del cumplimiento de términos y plazos establecida en el artículo 29 de la Ley 39/2015, que vincula a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos.

Y en relación a la normativa específica sobre familias numerosas aludimos a lo establecido en los artículos 2.4 y 3.3 del Real Decreto 1621/2005, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas:

En respuesta al Recordatorio de Deberes Legales, la Secretaría General de Familias informó de las actuaciones para su solución que se resumen en lo siguiente: Aprobación de un nuevo Reglamento, aplicable a Andalucía, que vendrá a agilizar y simplificar los trámites en los procedimientos de reconocimiento, modificación o renovación de títulos de familia numerosa. Dicho reglamento (Decreto 172/2020, de 13 de octubre, cuya entrada en vigor será el próximo 23 de enero de 2021); habilitación de nuevos efectivos de personal que refuercen las plantillas de las provincias más afectadas, y contactos con las universidades de Andalucía para que alarguen el plazo de presentación de los justificantes de los títulos de familia numerosa más allá del plazo reglamentariamente establecido ([queja 19/3310](#)).

Como ejemplo de **otras vicisitudes acontecidas en la tramitación de los títulos de familia numerosa**, traemos a colación la denuncia de una ciudadana a la que se le había dejado sin efecto dicho título con el argumento de que no cumplió con el requisito de comunicar su sentencia de divorcio. Ocurría que la sentencia de divorcio se emitió estando en trámite el expediente conducente a la obtención del título de familia numerosa -el divorcio se produce incluso un mes antes de que se emitiera la resolución declarativa de la condición de familia numerosa-, lo cual, por constituir una infracción del ordenamiento jurídico (artículo 8.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas) conlleva un evidente vicio de anulabilidad del mencionado título de familia numerosa.

Tras analizar pormenorizadamente las circunstancias que acontecían en este caso, formulamos una Recomendación a la Delegación de Salud y Familias de Cádiz para que se incoase un expediente administrativo para dar respuesta a la solicitud presentada por la interesada para que fuesen subsanados los defectos existentes en su título de familia numerosa, con un pronunciamiento expreso sobre la conversión del título, declarando su validez y efectos para los miembros de la familia que desde un principio reunieron los requisitos para ello ([queja 19/0980](#)).

### 1.7.2.9.4. Ayudas económicas a las familias

Además de las políticas públicas relativas a familias numerosas, la Comunidad Autónoma de Andalucía tiene establecidas otras líneas de actuación para compensar el nivel de renta de las familias que han de asumir los gastos de un parto múltiple o el nacimiento de un tercer hijo, cuando los hermanos de este todavía tienen edades inferiores a los tres años.

En ejercicios anteriores esta institución tuvo que intervenir ante la demora con que se tramitaban estas ayudas, acumulando retrasos de hasta cuatro años, todo ello con el argumento de no disponer de crédito presupuestario para dicha finalidad. Y en ocasiones, estas demoras provoca situaciones injustas para los propios ciudadanos.



## 9. Infancia, adolescencia y juventud

Tal es el caso de una persona que presentó solicitud de ayuda económica por el nacimiento de dos de sus hijos por parto múltiple en mayo 2016, y que no fue hasta febrero de 2019 cuando le fue notificado el reconocimiento de una sola de las tres anualidades a las que tendría derecho, todo ello con el argumento de que no había aportado documentación que le fue requerida en julio de 2018, por lo que quedó extinguido el derecho a percibir estas dos anualidades (2017 y 2018).

Del análisis de los hechos hemos de resaltar, en primer lugar, que el expediente en cuestión demoró su resolución dos años y siete meses, siendo así que la Orden reguladora de dichas ayudas (Orden de la Consejería de Asuntos Sociales, de 6 de mayo de 2002) preveía en su artículo 12 que la resolución conclusiva del expediente fuese emitida en el plazo de un mes, contado desde la presentación de la solicitud, que dicha resolución fuese motivada, y que se notificara a continuación al interesado.

Por tanto, hemos de censurar como principal incumplidora de las normas de procedimiento a la propia Administración tramitadora del procedimiento administrativo conducente a la concesión de la ayuda económica. Pero, además, si la tramitación de la solicitud quedó suspendida durante años en espera de que se habilitaran créditos presupuestarios idóneos para hacer frente al compromiso económico que conlleva, no puede extrañar que las personas implicadas permanecieran ajenas a posibles notificaciones sobre estos expedientes, en la creencia, justa y proporcionada, de que la documentación que aportaron en su momento era la correcta.

Tras valorar las circunstancias acontecidas en este caso, hemos dirigido una Recomendación a la Delegación Territorial de Salud y Familias de Sevilla para que inicie un procedimiento de revisión de oficio de la resolución extintiva de las anualidades de ayuda por parto múltiple correspondiente a los ejercicios 2017 y 2018 formuladas por la persona que promueve la queja, y que, en su virtud, se proceda a su reconocimiento y abono tras recabar de la Agencia Tributaria o del interesado la documentación que fuese necesaria.

Dicha recomendación no ha sido aceptada por la citada Delegación por lo que se encuentra en trámite de ser elevada ante la Secretaría General de Familias (queja 19/2925).

### 1.7.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones

#### 1.7.3.1. Actuaciones de oficio

Las quejas de oficio que se han iniciado en este ejercicio de 2020 en materia de Infancia y Adolescencia han sido las siguientes:

- Queja 20/0357, ante la Dirección General de Infancia y Conciliación, relativa al elevado porcentaje de menores migrantes no acompañados que abandonan un centro de protección ubicado en Corteconcepción (Huelva).
- Queja 20/1105, ante los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Écija, dando traslado de una denuncia anónima por posible abandono y maltrato de un menor en Écija (Sevilla).
- Queja 20/1107, ante el Ayuntamiento de la Puerta de Segura (Jaén), relativa a la denuncia por el fomento del uso por menores de edad de material pirotécnico en las Fiestas de Puerta del Segura(.
- Queja 20/1108, ante los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Villaverde del Río (Sevilla), dando traslado de una denuncia por la posible situación de riesgo de dos hermanas, menores de edad, residentes en dicho municipio.
- Queja 20/1291, ante la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Sevilla, relativa a la posible repercusión en el centro para menores migrantes no acompañados ubicados en el barrio de la Macarena (Sevilla) de las manifestaciones xenófobas realizadas por vecinos y después en un acto electoral organizado por una formación política.
- Queja 20/1915, ante los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Alozaina (Málaga), dando traslado de la denuncia sobre el comportamiento violento y vejatorio de una madre con su hija menor de edad.
- Queja 20/2139, ante la Delegación General de Justicia Juvenil, relativa al impacto de la suspensión del servicio de los Puntos de Encuentro Familiar tras la decretación del Estado de alarma para frenar la propagación de la Covid-19.



## 9. Infancia, adolescencia y juventud

- Queja 20/2311, ante los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Conil de la Frontera (Cádiz), dando traslado de la posible situación de riesgo de una menor que convive con familia drogodependiente.
- Queja 20/2419, ante los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Coín (Málaga), dando traslado de una denuncia sobre la posible situación de riesgo de una menor.
- Queja 20/2420, ante los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Pinos Puente (Granada), dando traslado de una denuncia anónima sobre posibles abusos sexuales a una menor residente en dicho municipio.
- Queja 20/2499, ante la Dirección General de Infancia y Conciliación, relativa a la suspensión de visitas a menores tutelados en centros de protección y en acogimiento familiar como consecuencia del Estado de alarma decretado por la Covid-19.
- Queja 20/2742, ante la Dirección General de Infancia y Conciliación, relativa a la denuncia anónima de malas prácticas de contención de conductas disruptivas de menores internos en un centro de protección.
- Queja 20/3010, ante la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Almería, relativa a la situación de un adolescente, de 17 años, que lleva cinco años en acogimiento residencial sin estar escolarizado.
- Queja 20/3128, ante la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, relativa a la reducción de plazas en centros de protección de menores financiados con subvenciones públicas con motivo de la crisis económica y social derivada de la pandemia provocada por la Covid-19.
- Queja 20/3316, ante los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Antequera (Málaga), dando traslado de la denuncia sobre la posible situación de riesgo de una menor.
- Queja 20/3833, ante la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Cádiz, relativa a una denuncia anónima de la situación de riesgo/desamparo de un menor discapacitado residente en Algeciras (Cádiz).
- Queja 20/6944, ante la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Sevilla, relativa a la supervisión de un centro de protección de menores ubicado en el municipio de Castilleja de la Cuesta por los actos disruptivos de un menor hacia su educadora.
- Queja 20/7139, ante los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Sevilla, dando traslado de una denuncia por la posible situación de riesgo de dos hermanos, menores de edad, residentes en dicho municipio.
- Queja 20/7141, ante la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Sevilla, relativa a la denuncia anónima por la situación de riesgo de una niña de tres años residente en el municipio de Mairena del Aljarafe (Sevilla).
- Queja 20/7142, ante los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Almería, dando traslado de una denuncia anónima sobre la posible situación de riesgo de dos hermanos, menores de edad, residentes en dicho municipio.
- Queja 20/7143, ante Servicios Sociales del Ayuntamiento del Ayuntamiento de Pulianas (Granada), dando traslado de una denuncia anónima sobre posible situación de riesgo de varios hermanos, menores de edad, residentes en dicho municipio.
- Queja 20/7319, ante los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Utrera (Sevilla), dando traslado de una denuncia anónima sobre la posible situación de riesgo/desamparo de dos menores de edad residentes en dicho municipio.
- Queja 20/7553, ante los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Castilleja de Guzmán (Sevilla), dando traslado de una denuncia anónima sobre la posible situación de riesgo de un menor.

### 1.7.3.2. Colaboración de las Administraciones

Con respecto a la colaboración de las Administraciones con esta Institución en materia de Infancia, Adolescencia y Juventud hemos de considerar que ha sido aceptable. La agilidad en emitir los informes requeridos suele ser satisfactoria en su conjunto.



### 1.7.3.3. Resoluciones no aceptadas

No obstante hemos de destacar la siguiente resolución dictada por el Defensor que no ha obtenido la respuesta colaboradora de las Administraciones Públicas afectadas, conculcando las previsiones establecidas en el artículo 29.1 de la Ley 9/1983, del Defensor del Pueblo Andaluz:

- **Queja 16/6374.** Nuestras actuaciones en este expediente se inician tras recibir en noviembre de 2016 la queja de una familia que no había podido presentar la renovación de su título de familia numerosa porque estaba a expensas de que la misma Delegación Territorial que gestionaba su expediente resolviera el correspondiente a la declaración de minusvalía de su hijo. La demora de un expediente tuvo incidencia en el otro, de tal modo que durante un período de tiempo perdió vigencia su título de familia numerosa, con los perjuicios económicos derivados de ello.

Es por ello que, al ser responsable la misma Administración de la gestión de ambos expedientes, no se podía achacar a la familia el incumplimiento de plazos, y formulamos en abril de 2017 una resolución (Recomendación) pidiendo a la Delegación Territorial de Cádiz que asumiese su tanto de culpa y, en justicia, reconociese la validez del título de familia numerosa durante todo el período de tiempo en que perdió su validez y efectos.

La Delegación Territorial respondió a nuestra Recomendación el 22 de junio de 2017 con argumentos formales de tramitación del procedimiento, siendo así que del contenido de su respuesta se podía deducir que no iba a realizar ninguna actuación encaminada a solucionar el problema planteado por la familia.

Es por ello que en octubre de 2017 decidimos elevar nuestra resolución a la por entonces denominada Consejería de Igualdad y Políticas Sociales, como máxima autoridad administrativa en la materia (tanto en lo relativo a la valoración de discapacidad como en la gestión de títulos de familia numerosa).

Por diversos problemas burocráticos finalmente no obtuvimos respuesta de dicha Consejería. Y en este lapso de tiempo se produjo además la circunstancia de un cambio de Gobierno, con una nueva estructura de Consejerías, que ha motivado que la Consejería a la que habíamos remitido nuestra Recomendación (Políticas Sociales), y que no había dado respuesta satisfactoria a la misma, ya no es la competente para resolver dicho asunto, pues ahora dichas competencias las ostenta la Consejería de Salud y Familias.

En consecuencia, toda vez que el asunto tramitado en la queja tiene cuatro años de antigüedad (queja iniciada en 2016) carece de virtualidad que prosigamos nuestras actuaciones en el expediente y, en aplicación del antes citado artículo 29.1 de nuestra ley reguladora procedemos a informar al Parlamento de Andalucía, del resultado de nuestras gestiones en la queja, incluyendo la presente reseña en el Informe Anual.



## Este tema en otras materias

### Balance del Defensor

#### 1. Introducción

...

La organización Save the Children ha confirmado que las familias más afectadas por el hambre son aquellas que tienen **niños y niñas**. Los confinamientos domiciliarios fueron más graves, también, para las familias con hijos, ante el cierre de los centros escolares. Según una encuesta de la organización, el 72% de los menores y el 77% de las personas adultas acusan un empeoramiento de su salud emocional y el 55% de las familias reconoce un aumento de los conflictos en el hogar en los últimos meses entre los progenitores y sus hijos. Entre los motivos del aumento de los conflictos destacan el estrés, la falta de espacio en las viviendas, las preocupaciones familiares y el aburrimiento.

...

#### 3. Retos ante la COVID-19

##### 3.2. Nadie me escucha. Hacia una economía de cuidados.

Nadie me escucha ha sido otro de los lamentos más repetidos. La experiencia de la COVID-19 nos ha demostrado que la sociedad debe cuidarse y cuidar a los más desprotegidos, entre ellos, las personas mayores, las personas dependientes, la infancia y la adolescencia. Las políticas públicas bien pueden reorientarse hacia un modelo de una economía donde se prioricen los cuidados, la atención prioritaria a los sectores especialmente sensibles. **Necesitamos una Administración que nos cuide.**

Salud, y servicios sociales, estos son dos puntales para defenderse ante cualquier crisis. Un reforzamiento de los servicios públicos de cuidado de niños y niñas, de la educación de la primera infancia, de los cuidados dirigidos a las personas con discapacidad y los cuidados de larga duración, así como el cuidado de las personas mayores de edad, son ámbitos que integran la economía del cuidado.

Por ello, consideramos prioritario **el reforzamiento de los servicios sociales como un pilar fundamental del estado del bienestar** (reto 2).

A nadie escapa las posibilidades económicas y de empleo que puede tener esta reorientación en el mercado productivo. Supone una inversión y la búsqueda de **yacimientos de empleo de calidad** (reto 3); favorecería la conciliación y las oportunidades de trabajo en **igualdad de las mujeres** (reto 4), que tradicionalmente se han venido ocupando de los cuidados de las familias (avanzar hacia la igualdad real), así como su aplicación supondría una medida correctora de la despoblación, un fenómeno que amenaza la supervivencia de pequeños municipios andaluces. Necesitamos asimismo **cuidar del entorno que nos rodea**, nuestro medio ambiente (reto 5).

Mención aparte merecen **las políticas destinadas a las personas mayores** (reto 6). La COVID nos ha demostrado la fragilidad del **modelo de residencias**. Es preciso aplicar **medidas preventivas de salud más rigurosas, intensas y sostenidas en el tiempo en los centros residenciales**, tanto para las personas residentes como para el personal que presta servicio en los mismos. Estas medidas han de ir acompañadas de garantías acordes a **principios bioéticos** y han de ser debidamente comunicadas a los familiares de las personas residentes, así como **mantener la comunicación** y el contacto físico o visual y verbal, de forma ininterrumpida, a través de cualquiera de los mecanismos viables en cada momento.

Deben explorarse vías intermedias que permitan **alcanzar el equilibrio entre la aplicación de medidas preventivas y de contención de brotes en centros residenciales y las necesidades afectivas de las personas residentes**, evitando el sufrimiento añadido, consecuencia del aislamiento.



## 9. Infancia, adolescencia y juventud

Por todo ello seguimos trabajando en **abrir un debate sobre el propio modelo de atención residencial y su organización y requerimientos, dentro de un marco participativo**, en el que se integre la voluntad de sus destinatarios de forma cualificada.

Porque los centros residenciales sustituyen al hogar familiar y **es imprescindible integrar al residente** junto a sus vínculos previos en este nuevo entorno. Ello supone que, sin obstaculizar su adecuado funcionamiento, los Centros deben tender a la mayor apertura de sus puertas al exterior y garantizar la participación de los residentes en sus reglas de organización, así como también implica **que la asignación de plaza residencial respete el arraigo**.

En cuanto a **la infancia y a la adolescencia**, urge la lucha contra la **pobreza infantil** y las situaciones de riesgo para ellos (reto 7). Se necesitan medidas urgentes y estructurales y que todas las actuaciones públicas que se adopten velen por el principio del interés superior de niños y niñas. Necesitamos **evaluar el impacto de esta pandemia en la infancia y adolescencia en situación de vulnerabilidad** y que sus necesidades sean atendidas en las políticas públicas para la reconstrucción de la comunidad autónoma andaluza.

Del mismo modo, resulta prioritario en esta economía de cuidados garantizar el derecho a una **educación de calidad, inclusiva y equitativa**.

### 3.4. Todo está cerrado. Hacia una administración humanizada e inclusiva en su digitalización

...

Por último, un reto global. **Impulsar nuevas formas de resolución de conflictos, como la mediación** (reto 13). Sin abundar, ya que profundizaremos en el siguiente capítulo de este Informe Anual. Parece evidente que la sociedad actual exige unas Administraciones Públicas que adopten e incorporen **nuevas fórmulas de solución de los conflictos naturales** con la ciudadanía; mecanismos como la mediación, la facilitación, la intermediación, la gestión de conflictos, etc.

Las experiencias extraídas de la mediación intrajudicial y extrajudicial, en todos los órdenes del Derecho demuestran que existe una oportunidad para **otorgar a estos mecanismos un lugar relevante para la gestión de los problemas sociales**.

**El reto está en reforzar las instituciones, incorporando estos enfoques en la acción política y formando a personas con competencias adecuadas para gestionar conflictos de manera eficaz.**

En definitiva, el contenido de este Balance clarifica nuestro trabajo y compromiso de presente y futuro, haciendo frente a los nuevos retos que nos demanda la ciudadanía para los próximos años. Y refleja, además, la apuesta de esta Defensoría por lograr la superación de la pandemia que nos invade, la toma de conciencia de las enseñanzas que se han puesto al descubierto tan dolorosamente y la ansiada paz, igualdad real y convivencia de la ciudadanía andaluza en igualdad y disfrute de los derechos.

## 1.2. Cultura y Deportes

### 1.2.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

#### 1.2.2.5. Deporte

...

En cuanto a las infraestructuras e instalaciones deportivas, podríamos reseñar varios expedientes de queja que, inevitablemente, han recogido también las incidencias de la pandemia en estas actividades. Por ejemplo, la queja 20/7526 o la queja 20/8158, en las que coincidían en manifestar su disconformidad con el régimen de presencia de adultos acompañantes de menores que no podían acceder a los recintos de entrenamientos dentro de las medidas contra la pandemia. Exponían argumentos que podrían calificarse de razonables en los que demandaban poder acceder a esas instalaciones con espacios abiertos y de amplitud de zonas sin especiales riesgos. Estamos a la espera de conocer el criterio de las autoridades deportivas



## 9. Infancia, adolescencia y juventud

que podrían modular algunas de estas medidas desde la imprescindible prudencia en favor de la seguridad sanitaria de todos.

...

Respecto de las quejas que afectan al funcionamiento de las entidades colaboradoras federativas, citamos dos ejemplos, como son la queja 20/5818 en la que la interesada exponía las dificultades económicas de algunos clubes de menores para cumplir con algunas de las medidas de seguridad contra la pandemia. Expresaba que los protocolos y medidas se aplicaban a los clubes federados y que esta exigencia limitaba las actividades de otros clubes más modestos. La Federación Andaluza argumentó con detalle y exactitud la necesidad de disponer de estos registros y filiación de jugadores debidamente federados para acceder a los servicios y condiciones que la RFAF ofrece en el marco de estas medidas de seguridad sanitaria, por lo que entendimos que su actuación era acorde con la normativa y sin poder apreciar una actuación inadecuada.

Por último, citamos la queja 20/6145 en la que los padres de un menor extranjero no accedían a obtener ficha en un club de fútbol. Tras la tramitación del caso, explicamos que la decisión última acordada por la Federación Andaluza sobre la petición del menor reside en la competencia de la FIFA, que es un organismo no supervisable por esta Institución del Defensor del Pueblo Andaluz ya que "*autorizar las licencias de extranjeros debe realizarse por esa Federación Internacional, organismo federativo supranacional competente en esta materia*". Entendimos que, por tanto, deberían dirigirse a dicho organismo, o ante una instancia que ostente la función de su supervisión, para tramitar la petición de concesión de la licencia para el hijo.

### 1.2.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones

#### 1.2.3.1. Actuaciones de oficio

...

- Queja 20/5391, ante el Ayuntamiento de Jerez de la Frontera (Cádiz), relativa a los problemas de acceso de menor de edad con movilidad reducida al Zoo de Jerez (Cádiz).

...

## 1.3. Dependencia y Servicios sociales

### 1.3.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

#### 1.3.2.5. Discapacidad

##### 1.3.2.5.2. La discapacidad en otras materias

###### 1.3.2.5.2.1. Menores, Educación, Cultura y Deporte

Durante el año 2020 se han tramitado 98 expedientes de queja cuyo contenido estaba relacionado con cuestiones que afectan a los derechos de los menores de edad con discapacidad.

Como viene aconteciendo en ejercicios anteriores, la atención al alumnado con necesidades educativas especiales ha constituido el eje central de las intervenciones de la Institución, tanto en su condición de Defensor del Pueblo Andaluz como de Defensor del Menor de Andalucía en materia de discapacidad. No obstante, el ejercicio al que se contrae el presente informe ha estado marcado por la incidencia de la COVID-19 en los procesos de enseñanza-aprendizaje de este colectivo, especialmente tras la suspensión de la actividad docente presencial y su continuidad por medios telemáticos.

Las Tecnologías de la información y comunicación (TIC) han adquirido un singular protagonismo en el proceso de inclusión educativa del alumnado con necesidades educativas especiales. Un alumnado, no lo olvidemos, expuesto aún a mayor vulnerabilidad y desigualdad en el acceso a su educación en las especiales circunstancias tras la suspensión de la presencialidad en las aulas. Ciertamente las TIC se han considerado como una herramienta muy valiosa, dado el papel que pueden desempeñar en el desarrollo de una educación flexible e individualizada, evitando las limitaciones de los sistemas tradicionales y ofreciendo



## 9. Infancia, adolescencia y juventud

un canal más sencillo de acceso a las fuentes de conocimiento y formación, al mismo tiempo que facilitan un aumento de la autonomía, una mejora de la integración social y la comunicación interpersonal del alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo.

La suspensión de la actividad educativa para este tipo de alumnado desde que se acordó el cierre de los centros docentes, si no se potencia el seguimiento de su proceso por vía telemática, puede conllevar a una desconexión del ámbito educativo. Una desconexión que de prolongarse en el tiempo incrementa el riesgo de fracaso escolar y abandono temprano del Sistema educativo. Si el acceso a las TIC de este alumnado se muestra imprescindible en una situación de normalidad, en las especiales circunstancias derivadas de la suspensión de las clases presenciales, se convirtió en irrenunciable para seguir avanzando en su educación. Caso contrario, estos niños y niñas se verán afectados por una doble exclusión y marginación.

**Y en este ámbito de la educación especial debemos señalar las vicisitudes acontecidas en el proceso de enseñanza del alumnado con discapacidad auditiva.**

Conocimos que durante la suspensión de las clases de forma presencial por el coronavirus, estos alumnos no estaban recibiendo de manera telemática el apoyo imprescindible de los intérpretes de lengua de signos.

**“Señalar las vicisitudes acontecidas en el proceso de enseñanza del alumnado con discapacidad auditiva”**

Estos profesionales son contratados a través de la adjudicación de la prestación del servicio a la empresa con la que mantienen la relación laboral. Desde que se decretó el estado de alarma, a las intérpretes -en su mayoría mujeres-, se les estuvo facilitando información contradictoria sobre su situación laboral, ya que, al parecer, la Agencia Pública Andaluza de Educación (APAE) no concretaba las medidas que debían seguir para continuar desarrollando sus cometidos. Después fueron informadas por su empresa de que no se iba a proceder a ningún tipo de ERTE porque se mantendrían sus puestos de trabajo, sin embargo, cuando preguntaron cómo y qué medios se les iba a facilitar para continuar con su actividad de manera telemática la Agencia Pública informó de que no podían ejercer su actividad porque sus contratos se encontraban “suspendidos”.

Al parecer, la Administración contratante habría facilitado a la empresa la partida necesaria para que pudiera abonar las nóminas a las intérpretes a pesar de tener su actividad paralizada. Pero, paradójicamente, el alumnado con discapacidad auditiva, que debía continuar con sus obligaciones formativas, seguía sin poder acceder a este servicio indispensable. Y ello porque la Junta de Andalucía había equiparado todos los servicios externalizados sin distinguir entre los que son prescindibles durante el estado de alarma, como el comedor o el transporte escolar, y los que son irrenunciables, como la interpretación de la lengua de signos española, tal como se concibe en la Ley 11/2011, de 5 de diciembre, por la que se regula el uso de la lengua de signos española y los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y con sordoceguera en Andalucía.

En este contexto, iniciamos una investigación de oficio ante la Consejería de Educación para conocer con exactitud la situación del alumnado con discapacidad auditiva así como las medidas que se van a adoptar o, en su caso, ya se hayan adoptado, para posibilitar que aquel siga recibiendo el apoyo de los especialistas en lenguaje de signos (queja 20/2615).

La respuesta obtenida confirma la ausencia del servicio de intérpretes de signos en estas especiales circunstancias. En efecto, la Agencia Pública Andaluza de Educación procedió, en cumplimiento de la Instrucción de 13 de marzo de la Viceconsejería de Educación y Deporte, a la suspensión de todos los contratos de servicios educativos que gestiona durante la suspensión de la actividad docente presencial, incluidos los intérpretes de lengua de signos, habiéndose recibido instrucciones específicas de reanudación del servicio por parte de la Consejería de Educación. En cualquier caso, para la prestación telemática de dicho servicio hubiese sido necesario formalizar nuevos contratos ya que se necesitarían, por parte de las



## 9. Infancia, adolescencia y juventud

empresas adjudicatarias, determinados medios de teletrabajo para su personal cuyo coste no se incluía en los contratos iniciales.

Por otro lado, esta Institución ha continuado trabajando para que el alumnado con necesidades educativas especiales cuente con todos los recursos necesarios para su debida atención e inclusión educativa.

Recordemos que las leyes educativas reconocen la inclusión escolar como uno de los principios del Sistema educativo y la escuela inclusiva como base para la atención de todos los alumnos, independientemente de sus condiciones y capacidades. Siendo así, el alumnado afectado por algún tipo de discapacidad tiene garantizada su escolarización, siempre que sea posible, en centros ordinarios y recibir una atención educativa adecuada a sus necesidades que les garantice el máximo desarrollo posible.

Esta es la teoría, la realidad, sin embargo, es que el alumnado con necesidades educativas especiales sigue encontrándose con muchas dificultades y obstáculos para poder integrarse plenamente y de forma real y efectiva en condiciones de igualdad en el ámbito educativo.

Y en este aspecto la **ausencia o insuficiencia de profesionales técnicos de integración social** (PTIS) continúa siendo un problema recurrente que afecta a este colectivo de niños y niñas vulnerables. En numerosas ocasiones, las demandas de estos profesionales son realizadas por las familias y ratificadas por los equipos directivos de los centros docentes, y no resulta tarea fácil discernir sobre la oportunidad de estas peticiones teniendo presente que cualquier demanda de ampliación de la atención que se presta al alumnado con necesidades educativas especiales se debe encontrar plenamente justificada. Aún así, las informaciones que nos aportan las familias, los docentes o los equipos de dirección permiten acreditar la justificación racional de incrementar los servicios de los profesionales técnicos de integración social en algunos centros educativos, y así lo demandamos a la Administración educativa (queja 19/5381).

### 1.4. Educación

#### 1.4.1. Introducción

...

Por otro lado, a finales de 2020, se ha publicado una nueva Ley educativa: **la Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, publicada en el Boletín Oficial del Estado de 30 de diciembre (Lomloe)**. Se trata de la octava ley educativa de la democracia, la cual, como sus predecesoras, ha sido aprobada sin el suficiente consenso de todas las fuerzas políticas.

Han sido muchas las ocasiones en las que esta Defensoría ha apelado a un pacto que haga posible apartar a la Educación de la confrontación política y que evite los continuos cambios normativos que se realizan en materia educativa cada vez que se produce una alternancia política, por muy legítima que esta sea. Sin embargo, **una vez más, hemos de lamentar que la nueva Ley orgánica carezca de ese necesario acuerdo político**, circunstancia que sin duda ha contribuido a la existencia de una controversia social entre sus partidarios y sus detractores.

La recién aprobada norma incluye varios cambios de mayor o menor calado con respecto a la ley anterior (Lomce). Hay modificaciones de tipo organizativo, relativas a la oferta de plazas escolares o la construcción de nuevos centros; y de tipo educativo, que atañen a la promoción de curso o las materias que se impartirán en las escuelas. Pero, sin duda, los cambios más polémicos y que mayor debate social han ocasionado se refieren, por un lado, al rol de la escuela concertada, al eliminar la Lomloe el concepto de "demanda social" a la hora de programar la red de centros; y, por otro, a la educación especial, en concreto, por el temor de algunas asociaciones de familias y profesionales al cierre de los centros específicos de educación especial.

En relación con este último aspecto referido a la educación especial, conviene señalar que **la Lomloe no contempla de manera expresa la decisión de eliminar los centros específicos de educación especial**, pero lo que sí hace es otorgar un plazo de diez años para que «los centros ordinarios cuenten con los recursos necesarios para poder atender en las mejores condiciones al alumnado con discapacidad». No obstante, añade que «las Administraciones educativas continuarán prestando el apoyo necesario a los centros de



## 9. Infancia, adolescencia y juventud

educación especial para que estos, además de escolarizar a los alumnos y alumnas que requieran una atención muy especializada, desempeñen la función de centros de referencia y apoyo para los centros ordinarios» (Disposición adicional cuarta).

Como no puede ser de otro modo, atendiendo a la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas y en cumplimiento del cuarto objetivo de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, las administraciones educativas deben garantizar para todo el alumnado una educación inclusiva y de calidad que les permita su realización personal y social en igualdad de condiciones que los demás, dotando para ello a los centros educativos de todos los recursos y medios necesarios para hacerla posible y real.

Pero esta loable proclama inclusiva no puede hacernos olvidar que hay determinados alumnos que, por la gravedad de sus patologías o sus singulares características, no pueden realizar su proceso educativo en un centro ordinario, precisando de una atención muy especializada que solo puede ser proporcionada en recursos específicos. **Los centros específicos de educación especial, por tanto, son necesarios para algunos alumnos** y, en el actual contexto, sería un grave error promover su supresión.

Ahora bien, ello no empece para reconocer que algunos niños y niñas escolarizados en colegios específicos, mayoritariamente aquellos afectados por trastornos graves del comportamiento, lo están no por sus necesidades sino por la incapacidad de los centros ordinarios para su debida atención integral. A estos niños se les está negando el derecho reconocido desde todos los ámbitos a una escuela inclusiva que le permita su realización personal y social en igualdad de condiciones que los demás. Para estos alumnos la Administración educativa se encuentra obligada a implementar todos los recursos necesarios, siempre que puedan ser objeto de ajustes razonables, para su escolarización en un centro ordinario.

La disyuntiva no debe estar entre el centro ordinario y el centro específico. De lo que se trata es de que, velando por **su interés superior, cada alumno y alumna tenga acceso al recurso que realmente necesita para el desarrollo de sus capacidades y habilidades**, poniendo a su disposición todos los medios y recursos que permitan su inclusión. Solo cuando con fundamento en su interés superior no sea aconsejable la escolarización en un centro ordinario, se debe facilitar su acceso a un centro específico de educación especial.

...

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

#### 1.4.2.3. Servicios Educativos complementarios

La declaración del estado de alarma, el confinamiento de toda la población y cierre de los centros docentes, supuso que **aproximadamente 18.000 usuarios del servicio complementario de comedor escolar acogidos al Plan de Solidaridad y Garantía Alimentaria -SYGA-, a través del que se proporciona y se garantiza a los menores tres comidas al día, se quedaban sin acceso a los alimentos.**

Esta nueva situación exigía que se arbitrasen distintas medidas con carácter urgente para que mientras durara el confinamiento se pudiera repartir los alimentos a los niños y niñas beneficiarios de este Programa, a pesar del cierre de los colegios. Por ello, la Defensoría solicitó de las Administraciones que aceleraran todas las gestiones necesarias para el reparto ágil, eficiente y fácil de comida a los niños y niñas en exclusión social o en riesgo de padecerla, garantizándoles una adecuada alimentación.

En principio, el alumnado que recibía estos menús ya estaba identificado como en riesgo de exclusión social cuando se suspendió el comedor escolar. No obstante, a petición de los servicios sociales, se amplió el número de beneficiarios a 1.000 niños y niñas más de los colegios públicos, así como a casi 1.900 de los concertados con planes de compensación educativa. Ello suponía que a fecha 30 de marzo, en plena fase de confinamiento, casi 21.000 niños y niñas en riesgo de exclusión estarían recibiendo estas ayudas alimentarias.

La distribución de alimentos se mantuvo durante la Semana Santa, algo que no habría ocurrido en condiciones normales, y el mismo día 8 de abril -miércoles de esa misma semana- el Consejo de Gobierno



## 9. Infancia, adolescencia y juventud

aprobó la inclusión de alrededor de 11.000 alumnos más, con lo que los menores beneficiados llegaron hasta los 31.000.

Tras un seguimiento de la situación y la excepcionalidad de las circunstancias, la Junta de Andalucía reforzó las actuaciones de ayuda a los más vulnerables, y mediante medidas coordinadas entre distintas Consejerías, facilitó ayudas económicas a las familias con el objetivo de darles una respuesta integral, y no solo al hijo en edad escolar.

No obstante, algunas Asociaciones de Madres y Padres de Sevilla se lamentaban de que en esta gestión del Plan de Refuerzo Alimentario Infantil, unido al SYGA, no se hubiese valorado, ni tenido en cuenta, las dificultades que muchas familias habían tenido para recoger los menús en pleno confinamiento domiciliario. También se quejaban de que aun conociendo la Administración educativa que algunas familias no habían podido aceptar los menús por su baja calidad, no se había llevado a cabo ninguna actuación al respecto.

La Consejería de Educación y Deporte argumentó, por su parte, que los incidentes señalados fueron escasos y muy puntuales, teniendo en cuenta el elevado volumen de menús diarios que se entregaban y el elevado número de alumnado atendido (queja 20/3787).

...

### 1.4.2.4. Equidad en la Educación

...

#### a) Educación especial.

**Las leyes educativas reconocen la inclusión escolar como uno de los principios del Sistema educativo y la escuela inclusiva como base para la atención de todos los alumnos**, independientemente de sus condiciones y capacidades. Siendo así, el alumnado afectado por algún tipo de discapacidad tiene garantizado su escolarización, siempre que sea posible, en centros ordinarios y recibir una atención educativa adecuada a sus necesidades que les garantice el máximo desarrollo posible.

**Esta es la teoría, la realidad, sin embargo, es que el alumnado con necesidades educativas especiales sigue encontrándose con muchas dificultades y obstáculos para poder integrarse** plenamente y de forma real y efectiva en condiciones de igualdad en el ámbito educativo.

La ausencia de este alumnado de otras muchas parcelas en la vida del centro (una excursión, visita, actividad lúdica, o de cualquier naturaleza) por falta de un refuerzo de personal técnico de integración social no favorece el principio de inclusión que se preconiza hacia estos menores. Hemos de reconocer el carácter extra-curricular de estas actividades y, por tanto, su no pertenencia al bloque formativo obligatorio y común del centro, pero no es menos cierto que el hondo concepto de incorporación, normalización e inclusión de estos niños y niñas en su natural entorno educativo se resiente y daña. Se trata de alcanzar un objetivo de inclusión, que se persigue en el contexto de la vida escolar, ya sea un capítulo curricular o una actividad añadida que integran en la normal vida del centro como pueden ser los servicios educativos complementarios.

En numerosas ocasiones, las demandas de estos profesionales son realizadas por las familias y ratificadas por los equipos directivos de los centros docentes, y no resulta tarea fácil discernir sobre la oportunidad de estas peticiones teniendo presente que cualquier demanda de ampliación de la atención que se presta al alumnado con necesidades educativas especiales se debe encontrar plenamente justificada. Aún así, las informaciones que nos aportan las familias, los docentes o los equipos de dirección permiten acreditar la justificación racional de incrementar los servicios de los profesionales técnicos de integración social en algunos centros educativos, y así lo demandamos a la Administración educativa (queja 19/5381).

**Los numerosos retos a los que se deben enfrentar el alumnado con necesidades educativas especiales y sus familias se han visto incrementados con la crisis provocada por la COVID-19**, con mayor incidencia durante el periodo de confinamiento cuando se acordó la suspensión de la actividad docente presencial y se instauró la enseñanza por vía telemática.

La decisión de cerrar los centros educativos tras la decretación del estado de alarma no fue acompañada suficientemente de los apoyos necesarios para que el alumnado afectado por algún tipo de discapacidad pudiera continuar su proceso de aprendizaje. Así aconteció con **el alumnado afectado por discapacidad**



## 9. Infancia, adolescencia y juventud

**auditiva al que, en dicho periodo de tiempo no se les estaría facilitando el apoyo de los profesionales de intérpretes de lengua de signos.**

Estos profesionales son contratados a través de la adjudicación de la prestación del servicio a la empresa con la que mantienen la relación laboral. La Administración contratante habría facilitado a la empresa la partida necesaria para que pudiera abonar las nóminas a las intérpretes a pesar de tener su actividad paralizada tras la suspensión de la actividad lectiva.

No obstante, el alumnado con discapacidad auditiva, que debía continuar con sus obligaciones formativas, seguía sin poder acceder a este servicio indispensable. Y ello porque la Junta de Andalucía habría decidido que no se desarrollaran los servicios externalizados equiparando todos ellos y sin distinguir entre los que son prescindibles durante el estado de alarma, como el comedor o el transporte escolar, y los que son irrenunciables, como la interpretación de la lengua de signos española, tal como se concibe en la Ley 11/2011, de 5 de diciembre, por la que se regula el uso de la lengua de signos española y los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y con sordoceguera en Andalucía.

En este contexto, iniciamos una investigación de oficio ante la Consejería de Educación y Deporte comprobando que efectivamente el alumnado con discapacidad auditiva no estaba recibiendo el apoyo de los profesionales señalados.

En efecto, la Agencia Pública Andaluza de Educación procedió, en cumplimiento de la Instrucción de 13 de marzo de la Viceconsejería de Educación y Deporte, a la suspensión de todos los contratos de servicios educativos que gestiona durante la suspensión de la actividad docente presencial, incluidos los intérpretes de lengua de signos, habiéndose recibido instrucciones específicas de reanudación del servicio por parte de la Consejería de Educación. Pero este empeño no fue posible por cuestiones organizativas ya que, según argumentaba la Agencia Pública de Educación, para la prestación telemática de dicho servicio hubiese sido necesario formalizar nuevos contratos ya que se necesitarían, por parte de las empresas adjudicatarias, determinados medios de teletrabajo para su personal cuyo coste no se incluía en los contratos iniciales. (Queja 20/2615).

**El problema no se solventó, sin embargo, al iniciar el curso académico 2020/2021. Nuevas quejas incidían en la ausencia de estos profesionales en distintos centros educativos.** Si bien, y tras la intervención de la Defensoría, se produjo la incorporación de los intérpretes de signos a los centros en cuestión a finales del mes de octubre, hemos recordado a la Administración educativa la necesidad de establecer una adecuada, eficaz y eficiente labor de planificación de modo que al inicio de cada curso escolar se encuentren a disposición de los centros educativos todos los recursos personales y materiales necesarios para la debida atención del alumnado con necesidades educativas especiales, evitando este tipo de disfunciones que perjudican a un alumnado especialmente vulnerable (queja 20/6454, queja 20/6661, queja 20/6663, queja 20/6664, queja 6665).

...

En cuanto a la **tardanza en el pago de las becas y ayudas y las graves consecuencias que pueden producir**, sirva como ejemplo el problema que afecta al alumnado con necesidades educativas especiales.

El abono de las ayudas para el alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo no llega hasta muy avanzado el curso, y es a partir de ese momento cuando las familias, que no tienen ingresos para adelantar el pago, pueden llevar a sus hijos a recibir las terapias a las que están destinadas.

Las normas de la convocatoria obligan a las familias a emplear ese dinero hasta la finalización del curso escolar. Por tanto, los menores afectados solo pueden ser atendidos en un corto período de tiempo, quedando en consecuencia sin terapia durante la mayor parte del curso, ya que las cantidades sobrante en el mes junio por no haberse gastados deben ser devueltas.

Esto trae consigo dos consecuencias; la primera, que el alumnado recibe una terapia muy intensiva durante unos pocos meses para agotar las cantidades concedidas antes de finalizar el curso, lo que en la mayoría de los casos no es eficaz; y la segunda, que estos niños quedan sin atención durante los primeros meses del curso siguiente. Nada de esto favorece la atención especializada y continuada que el niño o la niña y sus familias necesitan.



## 9. Infancia, adolescencia y juventud

A título de ejemplo: los problemas de conducta del alumnado con autismo necesitan una intervención con el niño y un asesoramiento a los padres muy constante y prolongado en el tiempo; el alumnado con diversidad funcional requiere también una atención permanente y no intensiva en un breve período de tiempo; y los problemas de conducta derivados de un TDH necesitan también un seguimiento continuado y no intermitente como se da actualmente por los motivos expuestos.

Al respecto de este asunto, la Dirección General de Atención a la Diversidad, Participación y Convivencia Escolar, entiende que, en parte, el problema se debe al gran volumen de solicitudes y de la complejidad del estudio de cada una de ellas. Teniendo como referencia el ejercicio del 2019, se presentaron 32.111 solicitudes de ayudas para alumnos con necesidad específica de apoyo educativo y 158.034 de becas de carácter general.

También considera el centro directivo que como consecuencia del convenio firmado cada curso escolar, desde 2009, entre el Ministerio competente en materia de educación y la Comunidad Autónoma de Andalucía, le corresponde a esta última la selección, adjudicación provisional y definitiva y pago de las becas y ayudas, así como la correspondiente inspección, verificación, control y, en su caso, resolución de los recursos administrativos que puedan interponerse, por lo que el procedimiento requiere de un tiempo necesario.

Siendo ello cierto, el señalado centro directivo no informa sobre qué medidas podrían ser adoptadas para acortar estos márgenes temporales, sino que sugiere a las personas perjudicadas que remitan su inquietud al Ministerio de Educación y Formación Profesional, para el estudio de alternativas al procedimiento establecido.

En nuestra consideración, es más oportuno, y desde luego más eficaz, que esta gestión con el Departamento Ministerial se realice por la propia Consejería de Educación y Deporte -concedora en profundidad de todo cuanto atañe al problema expuesto-, y que sea dicho organismo quien proponga las alternativas al actual procedimiento, las cuales estarían dirigidas a mejorar los tiempos de tramitación de las solicitudes de las ayudas para el alumnado con necesidades educativas especiales (queja 20/1575).

...

### 1.4.4. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones

#### 1.4.4.1. Actuaciones de oficio

...

- Queja 20/2038, ante la Consejería de Educación y Deporte, relativa al seguimiento del Informe especial elaborado por la Institución sobre los Centros Específicos de Educación Especial en Andalucía.

- Queja 20/2575, ante la Consejería de Educación y Deporte, relativa a la atención al alumnado que carece de dispositivos digitales o conexión a internet para el seguimiento del curso de manera telemática durante el confinamiento decretado como consecuencia del Estado de alarma.

...

## 1.6. Igualdad de Género

### 1.6.1. Introducción

...

Por lo que se refiere a las quejas en materia de **menores, educación, cultura y deporte**, en este Área el número de expedientes cuya temática, con carácter transversal, se encuentra relacionada -en mayor o menor medida- con cuestiones que inciden en el principio de igualdad de género, se ha duplicado respecto del ejercicio anterior.

Como viene siendo práctica habitual, muchas de estas quejas están relacionadas con el fenómeno de la violencia de género: denuncias por ausencia de medidas cautelares en procesos de separación de mujer víctima de violencia de género; denuncias por la escasa protección para los hijos de la víctima;



## 9. Infancia, adolescencia y juventud

disconformidad con la valoración de riesgo de las mujeres víctimas y de sus hijos menores de edad; o demoras en los procedimientos de divorcio en los casos de violencia de género.

La declaración del estado de alarma trajo consigo la aplicación de medidas muy severas de restricción de la libertad de movimiento y del desarrollo de las actividades cotidianas de toda la población. Y fueron los niños, niñas y jóvenes, uno de los colectivos más perjudicados.

...

### 1.6.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

#### 1.6.2.2. Empleo público, trabajo y seguridad social

...

Otras quejas a destacar en esta materia son la [queja 19/6401](#), iniciada de oficio y la queja 20/0731 en la que se cuestionaban los criterios que se estaban acordando por la Administración de la Junta de Andalucía para la aplicación del marco legal que establece el derecho del personal del sector público andaluz al **disfrute del permiso de paternidad**, legalmente reconocido, en caso de nacimiento, adopción, guarda con fines de adopción o acogimiento de un hijo/hija.

En concreto, la cuestión planteada eran las dudas que nos surgían para la aplicación de las normas legales reguladoras de dicho permiso, a partir de la previsión que se contenía en el apartado II.b) de la Circular 1/2018, de 16 de noviembre de 2018, de la Secretaría General para la Administración Pública, para la aplicación de las medidas de conciliación de la vida personal, laboral y familiar del Acuerdo Marco de 13 de julio de 2018.

Tras la solicitud del correspondiente informe a dicha Administración, se recibe la preceptiva respuesta de la Viceconsejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior, con la que se adjuntaba la nueva Instrucción 3/2019, de 4 de diciembre, de la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública, en materia de jornada laboral, vacaciones y permisos en el ámbito de la Administración General de la Junta de Andalucía, de sus instituciones, agencias administrativas y agencias de régimen especial, previamente debatida con las organizaciones sindicales en la Mesa Sectorial de negociación de la Administración General de la Junta de Andalucía y en la Comisión del VI Convenio Colectivo del Personal Laboral de dicha Administración.

**En la referida Instrucción**, en sus apartados 8.3 y 8.5, se establecen los criterios para el disfrute del permiso del progenitor diferente de la madre biológica por nacimiento, guarda con fines de adopción, acogimiento o adopción de un hijo o hija, considerando que **la regulación establecida para el año 2020 sí se adecua a la normativa que reconoce y garantiza este derecho a las personas que se encuentren en dicha situación**.

En consecuencia, se procedió a dar finalizadas nuestras actuaciones en los referidos expedientes de queja.

#### 1.6.2.5. Políticas Sociales

...

Efectivamente, en pos de mitigar la pobreza infantil se han acometido dotaciones presupuestarias extraordinarias por parte de las diferentes Administraciones, dirigidas a facilitar suministros muy básicos de supervivencia (alimentación e higiene, en esencia), a familias con menores de edad entre sus miembros, muchas de las cuales son familias compuestas por mujeres con hijos e hijas a su cargo, para las cuales la supervivencia diaria es más compleja, por motivos que no precisan explicación.

También las demoras muy acusadas en la resolución de expedientes de renta mínima de inserción social en Andalucía, han tenido que intentar remediarse recurriendo a normativa extraordinaria, generada ad hoc para procurar un sostén de apoyo a las familias con menores que, como decimos, son más abundantemente monomarentales.

Esta fue la medida adoptada por el Decreto-ley 10/2020, de 29 de abril, por el que se establecen medidas extraordinarias y urgentes de flexibilización administrativa en materia de ayudas en el ámbito del empleo



## 9. Infancia, adolescencia y juventud

y medidas complementarias con incidencia en el ámbito económico, local y social como consecuencia de la situación ocasionada por el coronavirus, al reconocer como nueva situación de emergencia social la de unidades familiares con menores y las unipersonales, con vigencia temporal hasta los tres meses posteriores al levantamiento del estado de alarma; establecer una prestación extraordinaria de cinco meses en los supuestos de solicitudes formuladas por unidades familiares con menores y unipersonales, cuando sea imposible la acreditación de los requisitos precisos para resolver la solicitud y aplicable únicamente a las peticiones presentadas desde el 1 de abril hasta el 31 de julio de 2020 (queja 20/1814).

La realidad es que las disfunciones de la Administración en el reconocimiento de derechos subjetivos directamente implicados en el Estado social y del bienestar, no distinguen dentro del género que, sin embargo, es un elemento que influye de forma relevante en la situación de las mujeres y en la de los hijos e hijas a su cuidado y atención, cuando esta responsabilidad han de asumirla en soledad.

### 1.6.2.6. Menores, educación, cultura y deporte

...

Como viene siendo práctica habitual, muchas de estas quejas están relacionadas con el fenómeno de la violencia de género: denuncias por ausencia de medidas cautelares en procesos de separación de mujer víctima de violencia de género; denuncias por la escasa protección para los hijos e hijas de la víctima; disconformidad con la valoración de riesgo de las mujeres víctimas y de sus hijos menores de edad; o demoras en los procedimientos de divorcio en los casos de violencia de género.

En todo caso, la COVID-19 y las medidas adoptadas por las autoridades para frenar la propagación de la enfermedad han tenido incidencia en la temática de las quejas presentadas por la ciudadanía durante 2020.

La declaración del estado de alarma trajo consigo la aplicación de medidas muy severas de restricción de la libertad de movimiento y del desarrollo de las actividades cotidianas de toda la población. Y fueron los niños, niñas y jóvenes, uno de los colectivos más perjudicados. Se vieron obligados a quedarse en casa sin poder salir a la calle, ni acudir al colegio o instituto. No pudieron realizar ninguna actividad deportiva en espacios públicos o en otras instalaciones, ni reunirse y jugar con sus amigos de forma presencial. Y el cariño de familiares que no convivían en sus viviendas lo recibieron, en el mejor de los casos, de forma virtual.

Por otro lado, muchos niños y niñas debieron convivir, en muchas ocasiones, con padres y madres obligados a trabajar desde casa y sin poder prestarles la dedicación y el tiempo necesarios para garantizar su protección y bienestar.

La convivencia permanente, continuada y forzada, donde la movilidad es prácticamente nula, favorece el conflicto entre la pareja y propicia las situaciones de violencia a la infancia. Violencia de género o violencia a los propios menores son lacras que se produjeron en muchos hogares durante el confinamiento. Sabemos que en este periodo se han incrementado las llamadas telefónicas a los servicios de atención y ayuda a las mujeres víctimas de maltrato. Y desgraciadamente es un hecho constatado que un importante porcentaje de violencia a la infancia se ejerce en la propia familia. Las semanas o meses de contención -para hacer efectivo el #QuédateEnCasa- significó un periodo extremadamente peligroso para niños y niñas que tienen esta amenaza en sus propios hogares.

Muchas han sido las actuaciones realizadas por la Institución, en su condición de Defensor del Menor para proteger a la infancia y adolescencia ante esta situación de crisis sanitaria. Una de ellas ha ido dirigida a la defensa del derecho de los niños y niñas a relacionarse con sus progenitores. Las directrices que han aprobado las autoridades tendentes a garantizar la salud y la seguridad no contemplan todas las facetas del desarrollo de la vida familiar. Por ello, la Defensoría apeló a la responsabilidad, la generosidad y la prudencia de los padres y madres en el desarrollo del régimen de visitas, en los supuestos de separación o divorcio, mientras dure el confinamiento de la población, recordando que el interés superior de los hijos e hijas menores de edad debe estar siempre por encima de los intereses de los progenitores y, por supuesto, por encima de contiendas familiares.



## 9. Infancia, adolescencia y juventud

Por otro lado, en los casos de ruptura de la pareja, cuando las relaciones familiares se desenvuelven en un ambiente de alta conflictividad, y con el fin de cumplir con el régimen de visitas acordado por resolución judicial, los Puntos de Encuentro Familiar (PEF) se convierten en el espacio de referencia para la comunicación de los progenitores y sus familias. Pero, sobre todo, estos recursos adquieren un especial protagonismo en los casos de violencia de género, donde el contacto entre los progenitores resulta de imposible cumplimiento por la existencia de órdenes judiciales de alejamiento.

Entre las medidas adoptadas tras la declaración del estado de alarma se encuentra el cierre de estos Puntos de Encuentro y la suspensión de sus actividades, todo ello en el marco de las decisiones que restringen el normal funcionamiento de determinados servicios públicos.

Desde su puesta en práctica, esta medida fue cuestionada por distintos colectivos profesionales (asociaciones de madres, abogacía, la propia judicatura) quienes no dudaron en alzar la voz para expresar su preocupación por los efectos de esta decisión y por la ausencia de un criterio unánime de la judicatura al respecto. En especial, preocupaba la posible situación de indefensión en la que podrían encontrarse algunos niños y niñas que tras las limitaciones de movimientos acordadas por el estado de alarma permanecían conviviendo con el progenitor maltratador.

La Defensoría inició una investigación de oficio sobre las medidas que se iban a establecer por la Administración para la prestación de los mencionados Puntos de Encuentro Familiar, tras las sucesivas prórrogas del estado de alarma, y en especial el establecimiento de estas medidas en los casos de existencia de violencia de género ([queja 20/2139](#)).

De la respuesta recibida de la Administración se concluye que dichos servicios se han enmarcado en la categoría de servicios auxiliares de la Administración de Justicia que no han merecido una consideración esencial para evitar su suspensión o cierre temporal; pero tampoco se han propuesto alternativas suficientes. Lo cual no despeja las dudas sobre la idoneidad de este criterio organizativo de cierre, a la vista de las disfunciones que se han generado, como ya hemos señalado, así como ratifica la vigencia de los mismos temores ante una hipotética evolución de los acontecimientos de la pandemia que lleve a motivar nuevas medidas de confinamiento.

Y es que, desgraciadamente, al día de la fecha, los efectos de esta grave crisis sanitaria siguen produciéndose en forma de brotes o contagios que surgen con mayor frecuencia o repartidos por una pluralidad de territorios y cuya acumulación genera no pocas sospechas de que pueden adoptarse añadidas decisiones de seguridad sanitaria que reproduzcan medidas adoptadas en los momentos más críticos cuando se decretó el estado de alarma.

Por ello, sin alcanzar la formalidad de dirigir un pronunciamiento como Resolución según el artículo 29 de la Ley 1/1983, del Defensor del Pueblo Andaluz, hemos dirigido a la Consejería responsable en materia de Justicia un replanteamiento anticipado frente a estas medidas de cierre, a fin de que queden mejor garantizadas las funciones de los PEF ante situaciones futuras que implicasen suspensiones de estos servicios complementarios o auxiliares de la Administración de Justicia.

...

### 1.6.2.7. Violencia de Género

...

Además, la violencia de género ha dejado un total de 26 huérfanos en 2020.

Como ya decíamos en la introducción, es fácil suponer que **el obligado confinamiento de mujeres, niños y niñas, víctimas de violencia de género ha agravado estas situaciones** al haberse visto obligadas a convivir en el mismo domicilio con el maltratador, así lo corroboran los datos estadísticos ofrecidos por Gobierno y el Instituto Andaluz de la Mujer y de ahí las medidas extraordinarias adoptadas por la administración central y autonómica declarando los servicios que se prestan a estas víctimas como esenciales.

...



## 9. Infancia, adolescencia y juventud

### 1.6.2.8. Vivienda

...

Como ejemplo de familia monomarental necesitada de vivienda tenemos la [queja 20/3611](#) que fue resuelta satisfactoriamente, en la que interesada nos decía que residía en la vivienda de sus padres, junto a sus dos hijas menores de edad, en la cual convivían en total 7 personas, encontrándose en **situación de hacinamiento**. Había acudido en varias ocasiones a servicios sociales, sin que le se le hubiera prestado la ayuda que requería, por lo que contactó con la alcaldesa, y a partir de ahí desde los servicios sociales le indicaron que la iban ayudar.

Tras una discusión con sus padres tuvo que abandonar la vivienda, pernoctando en el coche. Su hija mayor se fue con su padre, y la pequeña se quedó en la casa de sus abuelos. Sus únicos ingresos eran 280€ que recibía del padre de sus hijas por pensión de alimentos, por lo que le era imposible poder acceder a una vivienda en el mercado libre, insistiendo en su necesidad de acceder a un alquiler social.

Desde Terrenos Urbanizables de Ayamonte (Tuasa), decía, llevaban años indicándole que no había viviendas disponibles, pero la interesada afirmaba que se habían adjudicado varias.

Admitida la queja a trámite solicitamos informe tanto al Ayuntamiento de Ayamonte como a Tuasa, desprendiéndose de la información recibida que se le había adjudicado una vivienda propiedad de la citada sociedad municipal, suscribiéndose el oportuno contrato de arrendamiento el 1 de septiembre de 2020.

...

## 1.9. Movilidad y Accesibilidad

### 1.9.1. Introducción

...

A la hora de desplazarse, la eliminación de barreras en el entorno es fundamental para garantizar la movilidad de todas las personas. La accesibilidad es entendida como toda medida pertinente que permita asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y comunicaciones, incluidos los sistemas y tecnologías de la información, comunicaciones y otros servicios e instalaciones abiertas al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales.

Las personas con discapacidad para tener movilidad necesitan contar con un entorno accesible que les permita ser capaces de usarlo con sus diferentes grados de habilidad, tomando en cuenta los diferentes tipos de discapacidad. Para ello, se requiere que su entorno cuente con los ajustes razonables -modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida- para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás personas, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

Pero no solo las personas con discapacidad requieren un entorno accesible, también lo necesitan los niños y niñas, las mujeres en periodo de gestación, personas convalecientes por enfermedades o lesiones, adultos mayores, así como los grupos de población que por su condición de vida o situación social o económica han sido excluidas, tales como las personas con menores ingresos, migrantes, entre otras.

...



## 1.10. Personas migrantes

### 1.10.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

#### 1.10.2.1. Sistema de primera acogida y atención a los migrantes llegados por vía marítima

...

En la queja 20/6518, denunciaron las carencias en la asistencia jurídica facilitada a los migrantes recién llegados por costa a Granada y trasladados al Centro de Atención Temporal de Extranjeros (CATE) de Motril, donde los letrados del turno de oficio del Colegio de Abogados de Granada les prestaban asesoramiento de forma telefónica, habiéndose detectado graves deficiencias en el servicio de información del profesional designado a los representados. Adjuntaban al escrito acuerdo de devolución de uno de los afectados sin la firma del letrado o letrada del turno.

Ante esta situación y en tanto que el promotor del expediente de queja denunciaba que no se cumplía con lo establecido en el protocolo de actuación letrada en materia de Extranjería, elaborado por la Subcomisión de Extranjería y Protección Internacional del Consejo General de la Abogacía, solicitamos informe al Colegio de Abogados de Granada que, atendiendo a nuestra petición nos remitió su respuesta detallando las medidas adoptadas:

...

*Este Colegio incluso ha solicitado a la Junta de Andalucía, para salvaguardar el derecho de los menores no acompañados, se cree un Turno de Oficio de Menores no acompañados, sin que hasta el momento haya recibido respuesta.*

...

#### 1.10.2.3. Regularización administrativa y acceso al mercado laboral

...

Las trabas administrativas afectan también al **colectivo de jóvenes de origen extranjero ex tutelados** por el Servicio de Protección de Menores, quienes han sufrido los retrasos en la tramitación de sus tarjetas de identidad de extranjeros que impedían la asignación de un número de afiliación a la Seguridad Social para poder incorporarse al mercado laboral.

Denunciaban esta situación los responsables técnicos del programa "Cerca del Hogar" de Centro Contigo perteneciente a la Asociación Familia Vicenciana, adjudicataria del servicio de orientación, asesoramiento, e inserción social y laboral de jóvenes del sistema de protección de menores de Andalucía (modalidad alta Intensidad) para el Campo de Gibraltar en Cádiz, que nos trasladaban en su escrito de queja 20/6895 que se encontraban con graves problemas para asignar a los jóvenes del programa un número de la seguridad social:

*"Actualmente todos los residentes son inmigrantes (extutelados mayores de edad). Para asignarnos el número de la seguridad social nos solicitan el NIE, pasaporte, empadronamiento y precontrato mas el TA1. Los problemas que tenemos son los siguientes: - si el NIE está caducado y aunque esté tramitada la solicitud de autorización de residencia y/o trabajo ( a pesar de invocar el Art 51 RD 557/2011 de prorroga de la validez de la autorización anterior hasta la resolución del procedimiento), aunque ya tengamos la resolución favorable de la autorización, aunque tengamos el resguardo del TIE: NOS NIEGAN LA ASIGNACIÓN DEL NÚMERO".*

Al afectar la tramitación de las Tarjetas de Identificación de Extranjeros (TIE) a la Administración Estatal y por lo tanto escapar a nuestro ámbito competencial, se ha remitido la queja presentada al Defensor de las Cortes Generales, el cual tras la tramitación del mismo ha emitido las siguientes Recomendaciones a la Dirección General de Migraciones

**1. Dictar instrucciones, en coordinación con las autoridades policiales, para que de modo conjunto con la resolución que conceda autorización de residencia, o de estancia, se asigne cita previa para la emisión de la correspondiente Tarjeta de Identidad de Extranjero.**



## 9. Infancia, adolescencia y juventud

**2. Hasta tanto se resuelva la actual situación de imposibilidad de acceder al sistema de cita previa para la expedición de la TIE, en un plazo razonable, hacer constar en las resoluciones de concesión de los distintos tipos de autorizaciones que las mismas habilitan de manera provisional para el ejercicio de los derechos que cada tipo de autorización concede, sin perjuicio de la presentación de la correspondiente Tarjeta de Identidad de Extranjero, una vez que se expida.**

Con la incorporación de las cláusulas indicadas en las resoluciones de concesión de los expedientes y la asignación de la correspondiente cita para la emisión de la tarjeta (TIE) se superan las dificultades denunciadas por la entidad promotora de este expediente de queja, agilizándose su tramitación.

Asimismo merecen especial mención las recomendaciones en cuanto a la asignación del número de la Seguridad Social. Nos trasladan desde el Defensor del Pueblo Estatal que, según las autoridades competentes, los interesados pese a no haber causado nunca alta puede que cuenten con esta afiliación por haber estado incluidos en el Seguro Escolar. Indicaban cómo verificar este extremo en los siguientes términos:

*Para verificar si tienen número de Seguridad Social existe un servicio on-line en el Sistema RED que permite, en base al DNI o NIE, de la persona obtener el citado número. Los ciudadanos extranjeros que no tengan número de Seguridad Social disponen de un servicio en la Sede Electrónica de la Seguridad Social para acceder al mismo, si bien, dado que dicha asignación supone el acceso de la persona al sistema de la Seguridad Social, este servicio exige disponer de certificado digital o Cl@ve. Por último, en el caso de que la persona no disponga de dichos certificados, la petición del número de Seguridad Social se podrá realizar a través de la nueva aplicación CASIA, aportando el DNI o NIE del trabajador, junto con la correspondiente solicitud firmada por la persona trabajadora.*

*El pasado 22 de abril se implementó el trámite "Solicitud de número de Seguridad Social", que permite su obtención por el autorizado RED, en relación con los trabajadores respecto de los cuales se va a comunicar con posterioridad su alta.*

*A la vista de lo anteriormente expuesto, se considera que los interesados no deberían tener problema para la asignación de número de la Seguridad Social, toda vez que cuentan con autorización de residencia en vigor.»*

Estas medidas adquieren especial relevancia en el contexto actual en el que por las limitaciones impuestas como medidas de prevención de contagios y propagación de la Covid-19, se acumulan más retrasos en la asignación de citas en las Comisarías de Policía Nacional y en las Oficinas de Extranjería, al mismo tiempo que se retrasa la incorporación al mercado laboral de este colectivo de jóvenes que son necesarios en yacimientos de empleo considerados esenciales.

### 1.10.2.4. Retrasos en la tramitación de los expedientes de nacionalidad

Las dilaciones en la tramitación y resolución de los expedientes de nacionalidad por residencia han sido de nuevo en este 2020 el motivo de la apertura de numerosas quejas.

Estos retrasos ocasionan a los interesados graves perjuicios, no solo para su situación administrativa sino también para la de sus familiares, que no pueden acceder a su residencia como "familiares de comunitario" hasta que se resuelvan los expedientes de nacionalidad.

En las quejas remitidas nos denunciaban **retrasos de hasta tres años** en la tramitación de estos expedientes, dilaciones que también se han constatado en expedientes presentados por menores.

Al afectar esta situación al Ministerio de Justicia, se han remitido estos casos al Defensor del Pueblo Estatal que, ante la incesante llegada de expedientes relacionados con esta cuestión y por su gravedad, ha incluido en su portal web un [enlace](#) directo en el que mantiene informado a todos los afectados y en el que se detallan la situación de los expedientes reclamados indicando que:

*"1. Inicialmente las solicitudes se presentaban ante los Registros Civiles próximos al domicilio del solicitante y una vez instruido el expediente, el Registro lo remitía a la Dirección General de los Registros y del Notariado (actual Dirección General de Seguridad Jurídica y Fe Pública).*

*A través del Real Decreto 1004/2015, de 6 de noviembre, que aprueba el Reglamento por el que se regula el procedimiento para la adquisición de la nacionalidad española por residencia, se instauró*



## 9. Infancia, adolescencia y juventud

*un nuevo tratamiento para estos expedientes y desapareció la fase previa de instrucción de los Registros Civiles, aun cuando hasta el 30 de junio de 2017, los Registros han podido continuar recibiendo solicitudes para su remisión a la Dirección General mencionada.*

*En muchos casos, el Registro se ha demorado en el envío del expediente ya instruido o en el envío de la solicitud al órgano competente para la tramitación y resolución de la solicitud de nacionalidad, lo que ha ocasionado que el número "R" asignado al expediente no se corresponda con el año en el que se presentó la solicitud, dado que dicho número se asigna una vez el expediente se incorpora a la aplicación del Ministerio de Justicia.*

*Las solicitudes presentadas en papel, requieren de un procedimiento previo antes de su incorporación a la aplicación mencionada, ya que los documentos deben ser escaneados y digitalizados. Ello ha tenido como consecuencia la demora generalizada de estos expedientes dado que antes de ser tramitados, la Administración ha debido suscribir encargos con diferentes entidades para que procedieran a realizar dichos trabajos de escaneo y digitalización ante el elevado número de solicitudes presentadas en papel.*

*2. Los expedientes presentados en formato digital, a través de pdf, que se recibieron a través del Registro General de Entrada en el Ministerio de Justicia desde los distintos registros administrativos, también requieren de un tratamiento previo para su incorporación a la aplicación de gestión de la nacionalidad, dado que la documentación está escaneada (lo que supone un avance respecto al formato papel), pero no cumple determinados requisitos técnicos que en la actualidad son exigibles respecto a la normalización documental.*

*3. La presentación de solicitudes a través de la sede electrónica que habrá requerido la identificación y firma electrónica del interesado o de su representante legal o voluntario es la más rápida y eficaz, dado que dichas solicitudes pueden tramitarse sin realizar tratamientos adicionales. Esta fórmula de presentación, sin embargo, también diferencia entre aquellos solicitantes que hayan dado su consentimiento para ser notificados de manera electrónica o no. En este caso, se han producido demoras hasta que ha entrado en vigor el Convenio suscrito entre el Ministerio de Justicia y la Agencia Tributaria con la finalidad de notificar a los interesados.*

*De la información remitida por el Ministerio de Justicia se desprende, asimismo, que, a fecha 31 de enero de 2020, el número total de expedientes de nacionalidad por residencia pendientes de resolver es de 291.000 (...)*

*La Administración también ha comunicado que si el solicitante de nacionalidad ha sido requerido para presentar documentación complementaria puede ocurrir que, aunque haya cumplimentado el requerimiento, la misma no esté incorporada a la aplicación.*

*En este punto, conviene recordar que hasta el momento en el que el expediente esté ya en la aplicación de gestión de los expedientes del Ministerio de Justicia, no comienza realmente la tramitación de cada expediente. A partir de ese momento, es cuando se advierte la necesidad de requerir o no al interesado para que aporte documentación complementaria que ha de ser incorporada a la aplicación. También es a partir de ese momento cuando la Administración solicita informes previos a otros órganos administrativos. Una vez completada la documentación, se realiza la evaluación que finalizará con la propuesta de resolución.*

*Respecto a las previsiones para abordar el ingente número de solicitudes que aún están pendientes, se ha comunicado la puesta en marcha de un nuevo plan de choque con el que se pretende resolver en torno 300.000 expedientes. Hay que señalar que estas previsiones incluyen las solicitudes que continúan recibéndose de manera incesante y que no es posible cuantificar."*

Desde esta Institución, confiamos en que las medidas adoptadas posibiliten la pronta resolución de estos expedientes y la notificación de las correspondientes resoluciones para que los interesados puedan culminar su procedimiento de nacionalidad.



## 1.11. Salud

### 1.11.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

#### 1.11.2.9. Prestación farmacéutica

...

El trasladado por los padres del niño afectado por una enfermedad ultra rara (queja 20/2977), Síndrome de Allan Herndon Dudley, cuyo control precisa de una medicación extranjera (Teatrois), que desde el primer año de vida le había sido dispensada de forma gratuita, comunicándole que debía empezar a sufragar su coste.

Interesados ante el Hospital Virgen del Rocío, nos indicaban que el medicamento en cuestión había sido retirado del mercado y en su lugar había pasado a comercializarse una nueva forma farmacéutica, cuyas condiciones de financiación y dispensación eran diferentes, conforme a lo prescrito por la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios y de las gestiones que se habían llevado a cabo por la Unidad de Farmacia Pediátrica.

Pues bien, sostenían que desde la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios referían la necesidad de cursar una nueva solicitud para valorar la posibilidad de un cambio en las condiciones de dispensación o, alternativamente, que el medicamento dispusiese de precio reducido, justificado por la elevada carga económica que tendrían que asumir las familias con la nueva especialidad. Iniciados los trámites por el Distrito Sanitario de Atención Primaria de Sevilla, puesto que el paciente no se encontraba hospitalizado, se concluyó con la continuidad del régimen de dispensación gratuito.

...

### 1.11.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

#### 1.11.3.1. Quejas de oficio

...

- Queja 20/3559, referente a la reorganización de la atención pediátrica en el Distrito de Sevilla, justificada en la canalización de los circuitos de atención sanitaria en el nivel primario para la mejor atención de los pacientes de COVID-19 y la vuelta a la actividad presencial en los centros sanitarios de atención primaria con las máximas garantías de seguridad tanto para profesionales como para usuarios, dirigida a la Consejería de Salud y Familias.

...

## 1.15. Vivienda

### 1.15.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

#### 1.15.2.1. Desahucios de viviendas

...

Prácticamente en todos los casos de desahucios que llegan a esta Institución hay menores, personas mayores, con discapacidad o víctimas de violencia de género. Salvo excepciones muy puntuales, se trata de familias en riesgo de exclusión social. A menudo se trata de familias monoparentales, mujeres a cargo de uno o varios hijos, que sin apenas recursos ven imposible encontrar una alternativa habitacional, ni siquiera con eventuales ayudas al alquiler. La desigualdad y la pobreza generan, así, un círculo del que es difícil salir.

...

**En este sentido se han pronunciado también los máximos órganos jurisdiccionales españoles en los últimos años.** Así, a finales de 2020 el Tribunal Supremo, en la **Sentencia nº 1581/2020, de 23 de**



## 9. Infancia, adolescencia y juventud

**noviembre de 2020**, de la Sección Tercera de la Sala de lo Contencioso-Administrativo, ha confirmado la doctrina sentada en la Sentencia de 23 de noviembre de 2017 y da un paso más respecto al alcance de la ponderación de todos los derechos e intereses concurrentes en un determinado caso que debe realizar el órgano judicial, singularmente en aquellos supuestos en que la vivienda es ocupada ilegalmente por personas especialmente vulnerables.

Entiende el Tribunal supremo que un juez no puede paralizar indefinidamente un desalojo forzoso que trae causa de un acto administrativo firme ya que perjudicaría tanto a los propietarios particulares como, en su caso, a los legítimos poseedores de las viviendas ocupadas y, muy especialmente, a los intereses de aquellas otras personas que, encontrándose también en situación de vulnerabilidad, optan por solicitar la adjudicación de esas viviendas por las vías establecidas. Ahora bien, el juez debe comprobar que la Administración adopta realmente las medidas de protección suficientes para no dejar desamparadas a las personas especialmente vulnerables que vayan a ser desahuciadas, especialmente con casos de menores de edad.

Esta necesidad de ponderación de todos los derechos e intereses concurrentes está también presente en la jurisprudencia del Tribunal Constitucional (por ejemplo en la STC 188/2013, de 4 de noviembre, y STC 32/2019, de 28 de febrero).

...

### 1.15.2.5. Otras Cuestiones en materia de vivienda

...

Por otra parte, en la queja 20/6347, la interesada nos relataba que era adjudicataria desde hace tres años de una vivienda de dos dormitorios de Emvisesa en la que reside con sus tres hijos. Manifestaba que dicha vivienda no resultaba adecuada para sus necesidades familiares, pero le habían denegado el cambio a una vivienda con más dormitorios por tratarse de una vivienda de alquiler con opción a compra.

Planteamos por ello a Emvisesa la posibilidad de que, en casos de viviendas en régimen de arrendamiento con opción a compra en los que se acredite la necesidad del cambio de vivienda, se pueda proceder al cambio o adjudicación directa de otra vivienda con la expresa renuncia a los beneficios de opción a compra, o bien se prevea una bolsa de permuta específica entre viviendas adjudicadas de este tipo, previos los cálculos y compensaciones a que haya lugar.

Nuestra propuesta fue rechazada por Emvisesa. Al no apreciar una actuación de la administración contraria a Derecho, concluimos nuestras actuaciones, sin perjuicio de trasladar a la citada empresa pública que a juicio de esta Institución **sería de interés crear un programa de permuta para viviendas adjudicadas en régimen de alquiler con opción a compra**.

...

## 2. Área de mediación

### 2.2.1. Análisis cuantitativo

#### 2.2.1.1. Análisis cuantitativo de los expedientes de quejas de mediación

...

- En el asunto 19/6424, que plantean padres usuarios del servicio de paliativos pediátricos de un hospital, se abordaba la insuficiencia de recursos humanos en proporción a la población llamada a atender, y en consideración a las diferencias con las estructuras organizativas en otras provincias andaluza, generándose un agravio comparativo. Ello impedía, a juicio de los promotores, una atención domiciliaria, como sería deseable tener prevista en este servicio. Los interesados en su petición recordaban que existe una Proposición No de Ley apoyada por todos los grupos parlamentarios en el 2006 y que no se ha avanzado nada desde entonces en su desarrollo.



## 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)



## 9. Infancia, adolescencia y juventud

Otra cuestión que este año ha sido muy recurrente es la de las personas con discapacidad que no pueden asistir a los centros y son los familiares los que deben hacerse cargo de su situación. En la consulta 20/12759 en la que la madre de un menor nos explicaba que cuando su hijo accedió al centro al que iba antes de la pandemia ella renunció a la prestación económica por familiar a cargo, pero cuando su hijo dejó de ir y tuvo que confinarse en casa, solicitaba volver a recibir aquella asignación.

...

Otro asunto de especial relevancia es la movilidad de las personas con discapacidad y, sobre todo, el estado de las vías urbanas en su deambular. En la consulta 20/13024 la madre de dos menores con discapacidad, nos relató telefónicamente que llevaba denunciando varios años la situación en la que se encuentra la calle en la que reside ya que no pueden deambular adecuadamente por la calle. En fechas recientes una de sus hijas se ha caído y tiene miedo a salir a la calle. Además, por la misma circulan vehículos a grandes velocidades, lo que había provocado la muerte de un perro. Había denunciado los hechos en el ayuntamiento al menos dos años antes y continuaba igual.



## REVISTA DEL INFORME ANUAL

### 02. A debate

#### Infancia; la cara invisible de la pandemia

##### La población infantil y juvenil ha sido uno de los colectivos más afectados e invisibles por la actual crisis sanitaria.

Es cierto que la COVID-19 no ha atacado a este sector de la población con la crudeza despiadada que lo ha hecho con los adultos. Probablemente esta baja incidencia de la enfermedad haya contribuido a la escasa visibilidad de la infancia y adolescencia en la gestión de la emergencia mundial.

Pero a pesar de ello, niños y niñas no han sido ajenos a las consecuencias de la aplicación de las medidas impuestas por las autoridades para frenar y ralentizar la propagación del virus. Antes al contrario, el confinamiento, la brecha educativa, los conflictos familiares o la pérdida de trabajo de los miembros de las familias son, entre otros, elementos que están incidiendo de manera singular en miles de niños y niñas. Unas negativas consecuencias sobre las que, según pronostican los expertos, existen muchas posibilidades de que se prolonguen durante un extenso periodo de tiempo.

Algunas voces no han dudado en alertar sobre el riesgo de que los actuales niños y niñas configuren lo que denominan **"generación confinada"**, cuya personalidad y desarrollo psicológico y emocional estén marcados o condicionados por las especiales, inéditas y adversas situaciones padecidas como consecuencia de la pandemia.

Han sido muchos los estudios realizados durante 2020 que analizan los efectos que en un futuro tendrá la pandemia en la vida de niños y niñas. Se refieren estos trabajos al aumento de la pobreza infantil, a los problemas de salud mental, al aumento de las desigualdades, tanto económicas como educativas, por poner solamente algunos ejemplos. Lamentablemente esta realidad incidirá de manera singular en el colectivo de personas menores de edad que ya se encuentran socialmente más desfavorecidos; la infancia más vulnerable.

Como señalamos, uno de los efectos más inmediatos y evidentes que deriva de esta pandemia es la crisis económica como consecuencia de las necesarias medidas impuestas y las decisiones adoptadas para evitar los contagios. Y todas estas situaciones se producen en un contexto en el que muchas familias con hijos menores a cargo todavía no se habían recuperado del impacto de la crisis económica iniciada en el 2008 y que, irremediablemente, si no se adoptan medidas urgentes para ayudar a estas personas, afectará a la calidad de vida de muchos niños y niñas.

No resulta tarea fácil conjugar medidas de control de la pandemia con actuaciones para hacer frente al impacto de la crisis económica. Nos enfrentamos a un importante dilema que ocupa y preocupa: cómo evitar que sigan los contagios sin paralizar la actividad económica. Pero en esta ardua labor es necesario tener presente siempre el interés superior del menor. El bienestar de niños, niñas y adolescentes debe ser una de las prioridades a la hora de adoptar medidas, actuaciones o planificación para luchar contra la pandemia y para superar la crisis sanitaria, económica y social en la que nos encontramos como consecuencia de aquella.

Debemos evitar que la pandemia arroje a la pobreza todavía a más niños. Debemos evitar que esta crisis incremente los niveles de vulnerabilidad de aquellos que ya eran pobres.

*Más información en el Informe Anual 2020. Capítulo 1.7. Infancia, adolescencia y juventud, epígrafe 1.7.1*

### 03. Nuestras propuestas

#### Priorizar la atención a la salud mental de niños y adolescentes

La pandemia y sus devastadoras consecuencias no han afectado solo a la salud física. También ha extendido sus tentáculos a la salud mental, y aunque aún es pronto para determinar los efectos que el



## 9. Infancia, adolescencia y juventud

duro confinamiento y las medidas posteriores impuestas están teniendo en niños y niñas, son ya muchos los expertos que han comenzado a alertar sobre su impacto negativo.

Problemas de ansiedad o depresión parecen ser los más comunes. Estos mismos expertos no han dudado en señalar los **riesgos de agravamiento de los problemas de salud mental ya existentes antes del confinamiento**. Las preocupaciones familiares por el futuro económico, el desempleo, el cierre de los colegios, la incertidumbre generalizada sobre el futuro, la interrupción de terapias específicas, la violencia en el ámbito familiar, o las enfermedades mentales de los progenitores son factores que pueden influir negativamente en patologías mentales previas.

Y sobre todo, debemos estar atentos a las **consecuencias que la pandemia está ocasionando en la salud mental de los niños más vulnerables**. Aquellos que parten de una situación de desventaja respecto de los demás. Nos referimos a niños y niñas en riesgo de exclusión social; niños y niñas víctimas de la violencia en el seno de la familia; niños y niñas víctimas de trata; niños y niñas con discapacidad; o niños y niñas migrantes.

En una comparecencia en la Comisión de Regeneración del Parlamento, el Defensor del Menor abogó porque la salud mental de la infancia y adolescencia ocupe un lugar destacado en las políticas que se diseñen para la recuperación de la crisis provocada por la COVID-19 en nuestra Comunidad Autónoma. Debemos actuar de forma urgente en la prevención y detección de los problemas de salud mental que hayan podido surgir tras el confinamiento o bien que se hayan visto agravados como consecuencia del mismo o de la adversa situación social derivada de la pandemia.

La salud mental no debe quedar olvidada o relegada a un segundo plano. Es necesario fortalecer la red de salud mental y de apoyo psicosocial para las personas menores de edad. Una red que, por otro lado, parte de una endémica infradotación en el sector de la infancia y adolescencia. Es en este contexto desde donde reclamamos reforzar las Unidades de Salud Mental Infanto-Juvenil para atender adecuadamente toda la demanda, poniendo los medios necesarios para evitar empeorar su endémica saturación.

Más información en Informe Anual 2020. Capítulo 7 Infancia y Adolescencia, epígrafes 1.7.1 y 1.7.2.7

### 04. Mejorar las normas

#### Garantizar la protección de niños y niñas víctimas de violencia sexual

##### Las estadísticas sobre abusos sexuales acreditan que un porcentaje significativo de menores de edad son autores de dichos abusos

Las motivaciones de esta conducta son estudiadas desde distintas perspectivas científicas (sociología, criminología, psicología, psiquiatría, etcétera) analizando los factores que pudieran influir en este comportamiento y, lo que es más importante, los efectos negativos en la maduración como personas tanto de víctima como agresor. Se trata de una realidad compleja, de difícil abordaje, que no puede ser soslayada por las Administraciones públicas que tienen encomendada la protección de niños y niñas.

Este fenómeno se agrava cuando la persona agredida no ha alcanzado la edad suficiente para expresar con cierto rigor el abuso sufrido y su alcance. Para ilustrar este fenómeno traemos a colación las circunstancias que acontecieron en una familia cuyos progenitores rompieron la convivencia de forma no consensuada, con fuertes desavenencias, y en la que incluso se produjo una condena al padre por violencia de género. Tras esta ruptura la madre interpuso una denuncia por posibles abusos sexuales cometidos por la hermana -solo de vínculo paterno-, que por entonces tenía 15 años, teniendo la víctima solo tres años.

El análisis de esta denuncia se vio dificultado por la edad de la posible víctima del abuso sexual, ya que su concreta etapa madurativa dificultaba su correcta comprensión de la conducta de la hermana, y que su relato fuese comprensible y suficientemente concluyente para disipar dudas sobre una situación de indudable trascendencia tanto en la prevención y atención de su integridad física y emocional, como también en la trascendencia jurídica de dicha conducta ya que, no lo olvidemos, el hecho tenía repercusiones de responsabilidad penal para la presunta agresora.



## 9. Infancia, adolescencia y juventud

Con estos condicionantes, el resultado del estudio por los equipos especializados en abusos sexuales no fue concluyente, y ni se pudo afirmar ni se pudo negar la existencia de dichos abusos, tratándose de un comportamiento que de ser cierto afectaba de forma negativa en su respectiva proporción a ambas niñas, lo cual obligaba a que padre y madre hubieran de permanecer atentos a cualquier indicador o circunstancia que les pudiera resultar extraño y actuar en consecuencia para evitar situaciones potencialmente dañinas a las menores.

Para situar en su debido contexto estos hechos, recordemos el contenido de la Orden de 30 de julio de 2019, por la que se aprueba y publica el instrumento para la valoración de la gravedad de las situaciones de riesgo, desprotección y desamparo de la infancia y adolescencia en Andalucía (VALÓRAME). Este instrumento recoge como indicador de desprotección, además del abuso sexual, la negligencia en las condiciones de seguridad de la menor, calificando como de elevada gravedad que se deje al niño o adolescente a cargo de una persona con historia previa o antecedentes de abuso sexual, tal como ocurriría de existir una relación no supervisada y potencialmente dañina de la menor con su hermana, también menor de edad pero ya adolescente.

Pues bien, transcurrieron otros tres años desde la primera denuncia y la posible víctima persistía en su relato de abusos sexuales. Es más, los especialistas de la Unidad de Salud Mental Infanto Juvenil decidieron cumplimentar una hoja de notificación de maltrato infantil, todo ello a sabiendas de la repercusión que el trámite de dicho documento provocaba conforme al protocolo establecido.

La objetividad que se debe presumir de los facultativos que integran el sistema sanitario público, unida a los principios que han de inspirar su actuación para preservar a los menores de riesgos y protegerlos de todo daño, hacen que dicha hoja de notificación tenga una especial trascendencia, por lo que estimamos que lo congruente hubiera sido que esta hubiera propiciado una nueva evaluación del relato de la menor ya que se trataba de unos abusos sexuales, todavía inciertos, y que pudieran haberse repetido después de la última evaluación.

Durante todo este proceso, y tras la declaración de la situación de desamparo de la niña, esta se encontraba cumpliendo una medida protección en un centro residencial, por lo que, a la vista de tales hechos y con tales antecedentes, la Entidad Pública debió derivar a la menor para su estudio a los equipos especializados en abusos sexuales. Sin embargo, dicha Entidad no lo consideró necesario argumentando los perjuicios que ello pudiera suponer y la conveniencia de posponer el análisis al momento idóneo para realizarlo, que sería aquel en que la niña estuviese alejada del litigio entre sus progenitores y sufriendo menos influencia del entorno familiar paterno y materno.

Es cierto que la realización de un nuevo estudio sobre el abuso sexual pudiera perjudicar a la víctima, es lo que en la literatura científica se conoce como "revictimización" por daños asociados a la multiexploración. Sin embargo, se ha de confiar en la profesionalidad del personal especializado, cuya especial pericia y experiencia en el abordaje de este tipo de valoraciones les hace aproximarse a la menor con el mayor tacto y mesura, utilizando para ello instrumentos técnicos especializados que en determinados casos permiten alcanzar conclusiones con un grado de certeza aceptable.

Por ello, y con fundamento en el interés superior de la menor que debe presidir cualquier actuación que le afecte, recomendamos a la Delegación Territorial de Huelva, como tutora de la niña en aquel momento, que remitiera el caso de la menor a la unidad especializada para valorar casos de abuso sexual a menores, con la finalidad de que se efectúe un estudio que corrobore su veracidad o, en su caso, pueda descartar la existencia de tales abusos. Lamentablemente, esta resolución no ha sido aceptada, por lo que la hemos elevado a órgano superior jerárquico.

*Más Información en Informe Anual 2020. Capítulo 1.7. Infancia y Adolescencia, epígrafes 1.7.2.2.1. y 1.7.2.2.2*



## 05. Atender las quejas

### Relaciones paternofiliales

#### Cumplimiento de medidas de seguridad versus relaciones paternofiliales

Las directrices y medidas que van aprobando las autoridades desde que se decretó la pandemia tendentes a garantizar la salud y la seguridad no pueden contemplar todas las facetas del desarrollo de la vida familiar. Y una de estas facetas va referida al desarrollo de las relaciones paternofiliales, en caso de ruptura de la pareja, cuando se imponen medidas de restricciones a la libertad de movimientos.

El primer conflicto se generó tras decretarse el confinamiento domiciliario. Esta medida hacía inviable desarrollar con normalidad el régimen de visitas entre progenitores e hijos. Muchas fueron las reclamaciones, quejas y reivindicaciones realizadas, en unos casos abogando por el mantenimiento de las relaciones con los hijos no custodios a pesar del confinamiento; y, en otros, reclamando cumplir con las medidas estrictas de confinamiento aun cuando ello supusiera suspender el contacto con los hijos.

Ante este dilema, la Defensoría apeló a la responsabilidad, la generosidad y la prudencia de padres y madres en el desarrollo del régimen de visitas de los hijos, en los supuestos de separación o divorcio, mientras durara el confinamiento de la población, recordando que el interés superior de los hijos menores de edad debe estar siempre por encima de los intereses de los progenitores y, por supuesto, por encima de contiendas familiares.

Hay que tener en cuenta, además, que cuando las relaciones familiares se desenvuelven en un ambiente de alta conflictividad, y con el fin de cumplir con el régimen de visitas acordado por resolución judicial, **los Puntos de Encuentro Familiar (PEF) se convierten en el espacio de referencia para la comunicación de los progenitores y sus familias**. Pero, sobre todo, estos recursos adquieren un especial protagonismo en los casos de violencia de género, donde el contacto entre los progenitores resulta de imposible cumplimiento por la existencia de órdenes judiciales de alejamiento.

“Los Puntos de Encuentro Familiar (PEF) se convierten en el espacio de referencia para la comunicación de los progenitores y sus familias”

**Durante el confinamiento** surgió una nueva dificultad para hacer efectiva las relaciones paternofiliales: entre las medidas adoptadas tras la declaración del estado de alarma se encontraba el **cierre de estos Puntos de Encuentro** y la suspensión de sus actividades, todo ello en el marco de las decisiones que restringen el normal funcionamiento de determinados servicios públicos. Una medida que, desde su puesta en práctica, fue cuestionada por distintos colectivos profesionales (asociaciones de madres, abogacía, la propia judicatura) quienes no dudaron en alzar la voz para expresar su preocupación por los efectos de esta decisión y por la ausencia de un criterio unánime de la judicatura al respecto. En especial, preocupaba la posible situación de indefensión en la que podrían encontrarse algunos niños y niñas que, tras las limitaciones de movimientos acordadas por el estado de alarma, permanecían conviviendo con el progenitor maltratador.

Ante esta realidad **la Defensoría inició una investigación de oficio para analizar las medidas que se iban a establecer por la**

**Administración para la continuidad** de la prestación de los mencionados Puntos de Encuentro Familiar, tras las sucesivas prórrogas del estado de alarma, y en especial el establecimiento de estas medidas en los casos de existencia de violencia de género.

De la respuesta recibida de la Administración autonómica se concluye que dichos servicios se han enmarcado en la categoría de servicios auxiliares de la Administración de Justicia que no han merecido una consideración esencial para evitar su suspensión o cierre temporal; pero tampoco se han propuesto alternativas suficientes. Lo cual no despeja las dudas sobre la idoneidad de este criterio organizativo de cierre, a la vista de las disfunciones que se han generado, así como ratifica la vigencia de los mismos



temores ante una hipotética evolución de los acontecimientos de la pandemia que lleve a motivar nuevas medidas de confinamiento.

Y es que, desgraciadamente, al día de la fecha, los efectos de esta grave crisis sanitaria siguen produciéndose en forma de brotes o contagios que surgen con mayor frecuencia o repartidos por una pluralidad de territorios y cuya acumulación ha generado distintas decisiones que han llevado consigo nuevas restricciones a la libertad de movimiento en determinados territorios, provincias o municipios.

Ante este escenario, hemos demandado de la Consejería con competencia en materia de justicia un replanteamiento anticipado frente a las medidas de cierre, a fin de que queden mejor garantizadas las funciones de los PEF ante situaciones que impliquen suspensiones de estos servicios complementarios o auxiliares de la Administración de Justicia. Entre el repentino e inapelable cierre de estos Puntos de Encuentro Familiar, las graves consecuencias provocadas, y la experiencia acumulada en la adopción de criterios organizativos, entendemos que existe un espacio intermedio en el que estudiar la disposición de sistemas alternativos para evitar las severas disfunciones provocadas por el cierre de los PEF.

Más Información en Informe Anual 2020. Capítulo 1.7. Infancia y Adolescencia epígrafe 1.7.2.9.2

## 06. Atención e información ciudadana

### Mejorar y humanizar los servicios de Información y atención ciudadana

*Ya va para un año que la vida, eso tan serio que decía Gil de Biedma, se volvió del revés y nos sacó la lengua de su peor caricatura. Todo empieza a ser otra cosa, aunque para alguna gente la vida seguía siendo la de siempre: ese inhóspito lugar donde vivir es abrirle la puerta a la tristeza. O a la rabia, que es una de las maneras más legítimas de enfrentarse a la desesperación. (Alfons Cervera)<sup>7</sup>*

Durante este año hemos podido comprobar que las personas que se encontraban ya en una situación de vulnerabilidad social previa a la crisis sanitaria, han visto incrementadas sus dificultades para hacer frente a sus necesidades más básicas.

La llegada de la pandemia se produjo en un contexto en el que una parte más que considerable de la ciudadanía no había tenido tiempo de comenzar a recuperarse de los efectos de la crisis económica que comenzó en 2008. Jóvenes, mujeres con hijos, personas mayores de 45 años expulsadas del mercado de trabajo, personas sin hogar, inmigrantes, trabajadores precarios con bajos salarios y con contratos temporales y *personas con alquileres altos y sueldos bajos se han tenido que apretar todavía más un cinturón sin espacio para nuevos agujeros.*<sup>8</sup>

Ante este escenario en el que la Administración pública debería actuar, si cabe, con más **eficiencia y eficacia**, nos hemos encontrado que la Administración pública es un vehículo penosamente adaptado a las necesidades de 2020.

Prestaciones que aprueban para atender a las personas en situación de vulnerabilidad social y que por las propias características deben de tener un procedimiento rápido y fácil de usar se convierten, en palabras de Sara Mesa<sup>9</sup>, en un **laberinto burocrático**: *"La máquina burocrática no está pensada ni diseñada a su favor; lo contrario es más verdadero"*.

Así nos hemos encontrado con prestaciones como la Renta Mínima de Andalucía que se debía tramitar en dos meses, las ayudas al alquiler o las prestaciones no contributivas, en tres meses, que están tardando más de un año y reinando el silencio administrativo negativo en todas ellas.

Víctor Almonacid, Secretario de un Ayuntamiento, nos decía en una conferencia de finales de 2020: *Quería que sintieseis lo que siente un ciudadano. ¿Puede haber algo más indignante y bochornoso que el silencio administrativo? Que una persona se dirija a la Administración y que ésta no se digne a contestarle es absolutamente vergonzoso. ¿Por qué o para quién existimos?*<sup>10</sup>

7 [https://www.infolibre.es/noticias/opinion/plaza\\_publica/2021/02/02/nos\\_ponemos\\_salvar\\_semana\\_santa\\_116178\\_2003.html](https://www.infolibre.es/noticias/opinion/plaza_publica/2021/02/02/nos_ponemos_salvar_semana_santa_116178_2003.html)

8 Guillermo Martínez: Las esenciales no llevan corbata. Revista Público. Especial y llegó la Pandemia. Junio 2020.

9 Sara Mesa.- Silencio Administrativo. La pobreza en el laberinto burocrático. Editorial Anagrama.

10 Víctor Almonacid.- La nueva normalidad en la nueva Administración.



## 9. Infancia, adolescencia y juventud

El cierre, lógico y necesario, en un primer momento de las Administraciones públicas dejó indefensos a grandes sectores de la población y puso en evidencia el retraso de la puesta en marcha de una buena Administración electrónica en muchos de los organismos que debían gestionar procedimientos y prestaciones sociales así como que dicha administración no estaba preparada para esta situación.

En los dos primeros meses del estado de alarma, nos encontramos con que muchos de los procedimientos de ayudas y de prestaciones sociales no podían seguir tramitándose porque la mayoría de los expedientes no estaban digitalizados y el personal funcionario que debía tramitarlos, no podía acudir a la oficina, ni disponía de medios ni habilidades para realizar esta prestación de servicios a través del teletrabajo.

Y por otro lado, **la brecha digital**. Durante todo este año hemos detectado las dificultades para tramitar solicitudes de manera informática para la mayoría de las personas, al carecer de certificado digital y por la propia falta de claridad de los formularios. Además de que las **nuevas tecnologías no están al alcance de todos**. No toda la población tiene acceso a equipos informáticos con conexión a internet y la mayoría de procedimientos son muy complicados de realizar por este medio.

Procedimientos mal diseñados y nada amigables en su utilización; trámites que exigían la aportación de documentos que no estaban al alcance de una población confinada en sus domicilios; peticiones de datos que ya obraban en poder de la administración y resultaban de difícil o imposible aportación para el solicitante; instrucciones redactadas con un lenguaje burocratizado, difícil de entender para el ciudadano medio y mucho más para las personas vulnerables a las que iban dirigidas.

De todas las reclamaciones recibidas las más repetidas han sido las que denunciaban la inexistencia de canales de atención al público que ayudaran a resolver las dificultades de la tramitación telemática y las que denunciaban la imposibilidad de acceder a información sobre el estado de tramitación de las solicitudes presentadas o de los procedimientos en curso. La desesperación y la indignación ciudadana ante unos teléfonos de información que nunca dejaban de comunicar o nadie contestaba ha sido un auténtico clamor durante todo el periodo de estado de alarma.

**La suspensión de la atención presencial** en muchas de las oficinas de la Administración pública y en los servicios sociales municipales ha afectado a la población más vulnerable, que acudía a las oficinas de manera presencial y que no disponía de destrezas informáticas o de dispositivos electrónicos.

También **consideramos excesiva la necesidad de cita previa para cualquier gestión** ante los registros de la Administración: para presentar un escrito de reclamación previa, una subsanación de solicitudes, presentar prestaciones, solicitar información, etc. Cita previa que la mayoría de las veces se tenía que pedir de manera telemática, ya que los teléfonos en muchas administraciones estaban colapsados o no eran atendidos (Servicios de Empleo Estatal, Seguridad Social, Servicios Sociales, etc.). Además en aquellas administraciones donde era posible solicitar cita previa, se producían retrasos de más de 15 días o un mes para conseguirlas, o directamente informaban de que no había citas disponibles.

Es necesario implantar sistemas ágiles y flexibles de canales de comunicación con los ciudadanos para que ninguna persona se quede atrás en el ejercicio de sus derechos de información o para tramitar sus solicitudes o demandas de prestaciones.

*"Yo he llamado más de 100 veces y no me cogen nunca el teléfono. Como me sale apagado, comunica o fuera de cobertura, no sé nada de mi solicitud, si me falta algún papel o me lo han denegado. En Septiembre hará dos años que solicité la prestación: yo creo que algo no va bien y no sé nada más. ¿Qué se puede hacer para que me cojan el móvil o saber algo de mi salario social? Pido por favor que me ayude a saber más porque no sé que es lo que se puede hacer."*

Desde esta Institución coincidimos con la Recomendación General del Ararteko de 5 de noviembre de 2020 donde se hace una llamada expresa a que todas las Administraciones públicas adopten las medidas

**"Consideramos  
excesiva la necesidad  
de cita previa para  
cualquier gestión ante  
los registros de la  
Administración"**



imprescindibles para que la atención telefónica y también la presencial, y no solo la telemática, funcionen de forma apropiada para prestar la atención debida a la ciudadanía.

Recomendando que se adopten, en su caso, medidas de refuerzo en esos servicios asistenciales físicos o la mejora de prestación de servicios por los canales telefónicos, pues ambas vías son las que más utilizan en sus relaciones con las entidades públicas las personas de mayor edad, o las que disponen de menos recursos o carecen de medios tecnológicos o de competencias digitales, y no pueden verse penalizadas por esas circunstancias cuando pueden ser paliadas con medidas preventivas y de refuerzo de personal, ya que ello supone un tratamiento discriminatorio que afecta al principio de igualdad y a la naturaleza del Estado social y de Derecho comprometido con la remoción de los obstáculos, que impiden o dificultan su ejercicio o la participación de las personas en la vida política, económica, cultural y social.<sup>11</sup>

Desde el Defensor del Pueblo Andaluz hacemos una apuesta decidida por que el servicio público que se ofrezca proporcione siempre y en todo caso proximidad, asistencia personal y asesoramiento, empatía y acompañamiento a quienes sufren desigualdades (también de brecha tecnológica). Esa es la auténtica idea de servicio público. Por ello, entre otras cosas, los servicios de atención a las personas (sanitarios y sociales, entre otros) deben salir revalorizados de esta pandemia y de la tremenda crisis ulterior, así como frente a la revolución tecnológica. Nunca podrán ser totalmente sustituidos por máquinas ni por artefactos digitales. Ese será su gran valor y su gran servicio público.<sup>12</sup>

Más información Informe Anual 2020, capítulo 3. Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía, epígrafe 3

## 07. Servicio de Mediación

### Promover la cultura de Paz

#### Inversión de los modelos de gestión de la confrontación a la colaboración, en aras de la Paz social

La mediación es un nuevo paradigma en nuestro ordenamiento, para la consecución de la justicia, **restablecimiento de la igualdad y protagonismo de la ciudadanía ante la Administración**. La mediación facilita una gestión del conflicto con la participación voluntaria, directa y protagonista de los implicados en el mismo.

Es la *cultura de paz* la que informa la mediación. En ella aprendemos, cómo de forma natural, las personas tendemos a concebir el conflicto como un obstáculo y no como una posibilidad de avance y evolución, en función de cómo se gestione. En este sentido, la mediación favorece la comprensión de los conflictos de forma global, al abordarlos **desde el diálogo con un enfoque colaborativo**, adaptado a cada contexto, a la realidad social y a las necesidades dinámicas de las personas y organizaciones implicadas.

La gestión global de un conflicto implica integrar además de la conversación de naturaleza jurídica aquella de carácter relacional. Cuestiones como el poder, la identidad, la comunicación y las emociones condicionarán la evolución del conflicto, por lo que resulta esencial integrar y atender dichos aspectos, en los procesos encaminados a su transformación y/o resolución.

Cuando la ciudadanía nos traslada en sus peticiones, de forma recurrente, la falta de respuesta, o silencio de la Administración, desde el enfoque mediador identificamos una primera necesidad a gestionar, "no se siente escuchado", con independencia de la cuestión de fondo del asunto planteado. Por ello, **dar la oportunidad a las personas y a las instituciones a que dialoguen, es una manera de impartir Justicia**. Procurar a la **ciudadanía** un espacio que permita el diálogo con la administración, donde se sienta atendida o escuchada, donde participe en la aportación de ideas y alternativas para resolver la cuestión material planteada, **devolviéndole su sitio y protagonismo**, forma parte de hacer justicia y sobre todo, de humanizarla.

11 Recomendación general del Ararteko 4/2020, de 5 de noviembre: Necesidad de reforzar la atención ciudadana para evitar perjuicios en el ejercicio de los derechos de las personas con las Administraciones públicas y de adoptar medidas para luchar contra la exclusión digital en situaciones de emergencia como las derivadas de la pandemia de la Covid-19. [https://www.ararteko.eus/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0\\_5057\\_3.pdf](https://www.ararteko.eus/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_5057_3.pdf)

12 Ídem: [Pandemia, vulnerabilidad social y administración pública](#).



## 9. Infancia, adolescencia y juventud

Nuestras experiencias de mediación estos últimos años, nos permiten elaborar conclusiones positivas sobre el método y su aplicación a la gestión de conflictos de los ciudadanos y la Administración. Y no solo por el volumen de acuerdos alcanzados, a los que llegan las personas que se sientan a hablar, incluso cuando no se da un “acuerdo” al uso que solucione la problemática. En estos casos los procesos de diálogos, los participantes han podido gestionar limitaciones, malos entendidos, prejuicios, interpretaciones erróneas, que propician de cara al futuro, una mayor información y en cierta forma un giro o transformación por pequeña que sea, en el aspecto relacional de la problemática.

El sentir de los ciudadanos y de las Administraciones participantes en las mediaciones de la institución, en todos los casos ha sido de agradecimiento y un alto nivel de satisfacción. Los escenarios de mediación, además de un gran número de acuerdos, totales o parciales, han propiciado:

- Reducir la ansiedad, al recuperar la presencia el ciudadano y ante la posibilidad de lograr una resolución consensual.
- Focalizar en cómo los participantes reducirán y resolverán el conflicto, en lugar de hacerlo en las causas y que lo dirigen.
- Clarificar intenciones, facilitar información, guiar próximos pasos, que han permitido tanto la elaborar pactos contingentes, como también diseñar o planificar hojas de ruta para poner fin al conflicto, en atención a los tiempos en la complejidad de los procesos de toma de decisiones de la administración.
- Reactivar, crear o cambiar canales de comunicación y avanzar en la evolución del problema hacia la solución, mejorando la interlocución directa entre los interesados y la administración
- La administración ha encontrado un espacio para explicar limitaciones, complejidades, de una forma más humana, generando un cambio de actitud y percepción más positiva en los ciudadanos, (algo difícil de soportarlo el papel).
- La concurrencia de distintas administraciones ha permitido dotar de mayor eficacia los esfuerzos realizados por ellas , que a veces resulta poco apreciado. Se ha propiciado facilitación de información, disponibilidad técnica, coordinación, cooperación y comunicación fluida, en el marco de su natural vocación de servicio al ciudadano, en ocasiones diluida. El sentir de la Administración en nuestras experiencias de mediación, se dirigen a valorar el giro en el enfoque de gestión colaborador, basado en el dialogo, y la agilidad del método. Queremos recoger el sentir de un técnico de empresa municipal de servicio “antes de empezar agradezco mucho esta reunión al Defensor, pues me encargaron DEFENDER la queja y elaborar un informe. *Como técnico supe que hablando con los interesados podría resolverse, seguro llegamos a una solución, así que felicito al defensor por ofrecer este espacio”*

Ello resulta representativo de la necesidad de evolución y modernización en la gestión de conflictos en el ámbito público. En este sentido debe avanzar hacia la implementación de metodologías como la mediación en aras de *recuperar con el ciudadano dialogo, agilidad, cercanía y simplificación en los tramites, al tiempo que gana en eficacia y eficiencia en las soluciones.*

Agradecemos desde aquí a los ciudadanos y a las administraciones participantes en nuestras mediaciones su voluntad, confianza y compromiso, que nos permite hacer estas valoraciones y seguir creyendo en la posibilidad de cambio de actitud social en la gestión de conflictos que necesitamos como sociedad. Que pasa por la colaboración y el dialogo, de forma preferente a la actitud de defensa en el afrontamiento de los conflictos..

Animamos a las administraciones en la progresiva implementación de la mediación en las estructuras públicas y a fomentar su uso normalizado. La mediación en la última década ha experimentado un gran salto, dispone de un marco jurídico a pesar de ser un recurso social, ya no es únicamente una alternativa al sistema judicial, sino que es una forma de hacer justicia. Esta Institución así lo entendió siendo pionera en la implementación de la mediación en las Oficinas de los Defensores del Pueblo.

*Más información Informe Anual 2020, capítulo 2. Mediación, epígrafe 2*



## 08. Informes especiales

### Los 13 retos del Defensor del Pueblo andaluz para afrontar la COVID-19

En octubre de 2020, la Institución del Defensor del Pueblo andaluz entregó en el Parlamento de Andalucía el informe extraordinario Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19. Primera ola de la pandemia, en el que analiza el impacto de la COVID en el primer semestre de la crisis sanitaria, desde la perspectiva del Defensor como garante de los derechos de la ciudadanía.

Este informe recoge una decena de medidas para aprovechar los retos y las oportunidades que ofrece el proceso de reactivación y recuperación tras la COVID-19, actuaciones encaminadas a avanzar en la igualdad real “y que la **población más vulnerable no vuelva a quedarse atrás**” como consecuencia de una crisis.

“Es necesario mejorar y humanizar los servicios de información y atención ciudadana por parte de las administraciones públicas”

El Informe extraordinario está fundamentado en los más de 5.000 expedientes solo relacionados con la COVID (**1.602 quejas y 3.474 consultas**) gestionados desde el inicio de la pandemia el 14 de marzo hasta el 1 de octubre. Ocho de cada diez personas que acudieron por un motivo relacionado con la COVID nunca antes habían solicitado la actuación de este comisionado parlamentario.

Entre los **13 retos** que la Institución del Defensor propone poner en práctica para salir de esta crisis sanitaria, que ha derivado en una crisis económica y social, están: el fortalecimiento del Sistema Público de Salud; la creación de un sistema integral de atención a las personas mayores; el reforzamiento de los servicios sociales como pilar fundamental del estado del bienestar; la adaptación de ejercicio del derecho a la educación a las necesidades de la sociedad digital y la creación de empleo de calidad. También la lucha contra la pobreza infantil y las situaciones de riesgo para la infancia y la adolescencia; el avance en las políticas de igualdad

de género o la garantía del derecho a la vivienda, así como las medidas de sostenibilidad contra el cambio climático; el reconocimiento del acceso a los servicios de interés general y la oportunidad de la mediación como forma de resolución de conflictos.

Urge adaptar la sociedad a las exigencias de la sociedad de la información, para evitar lo que hemos denominado ‘nuevos excluidos’ por la imposibilidad o incapacidad de acceder a los recursos tecnológicos. La brecha digital afecta a colectivos muy diversos: personas mayores; personas desfavorecidas social y económicamente; las que viven en zonas rurales aisladas o mal conectadas; personas migrantes, personas con discapacidad; mujeres solas con cargas familiares; etcétera. “Estamos muy lejos de alcanzar los estándares mínimos que demanda la nueva sociedad de la información. La brecha digital amenaza con convertirse en una nueva forma de exclusión social”, ha señalado el Defensor, Jesús Maeztu, durante su exposición en el Parlamento.

Por otro lado, la experiencia de la COVID ha servido al Defensor del Pueblo andaluz para comprobar la necesidad de mejorar y humanizar los servicios de información y atención ciudadana por parte de las administraciones públicas. Las personas que han acudido al Defensor nos han repetido hasta la saciedad: *No sé a dónde ir. Nadie me escucha. Todo está cerrado. ¿Y yo y mis niños de qué comemos?*

Confiamos en que estas propuestas sirvan para combatir la pobreza y la desigualdad, que deviene de la falta de empleo, y de las consecuencias que tiene en la infancia y la adolescencia, la pobreza infantil. “Debemos equilibrar la igualdad real, con el fin último de que de esta pandemia salgamos todos a la vez, para que así no aumente la desigualdad. Se lo debemos a todos aquellos que están haciendo un sobreesfuerzo en estos meses y a las personas que han fallecido y a sus familiares”, ha dicho el Defensor del Pueblo andaluz, Jesús Maeztu en el Parlamento de Andalucía.