tos que no habían remitido las solicitudes gestionadas a través suya, por error (queja 24/2230); y casos novedosos de extravíos producidos por incidencias informáticas en el proceso de migración.

En conclusión, la Administración autonómica competente y sus máximos responsables no están siendo capaces de resolver las numerosas dudas e incertidumbres que está generando el nuevo procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en Andalucía, ni de clarificar sus aspectos esenciales, ni de disipar los rumores que, con alguna base o sin ella, se alimentan en torno a sus supuestas debilidades.

Mientras se implanta un procedimiento alumbrado para simplificar gestiones y diseñado como compromiso autonómico para reducir la lista de espera, la incomprensión del mismo, la falta de información de calidad y la tardanza de la Consejería competente en finalizar el asentamiento de sus bases de gestión, permiten que gane terreno el desconcierto, que se multipliquen solicitudes sin control y no sabemos si estériles, sin que el nuevo modelo haya sido capaz de demostrar que merece tener la oportunidad de exprimir sus potencialidades.

Confiamos en que la Orden en curso para su desarrollo contribuya a reforzar el procedimiento, que no lo aboque a un intento fallido y que el esfuerzo redunde en beneficio de las personas dependientes de Andalucía y a sus familias, ofreciéndoles la tranquilidad de ánimo que después de tantos años de vigencia de la Ley 39/2006 justamente se merecen.

2.1.1.2.6.3. El Servicio de Ayuda a Domicilio: ¿es posible vivir dignamente en el propio hogar?

En lo que atañe al servicio de ayuda a domicilio, hemos de traer a colación nuevamente las dificultades añadidas que plantea su prestación cuando se trata de gestión directa, con incidencias consistentes en retrasos en el alta inicial de las personas beneficiarias e interrupciones en el curso del mismo por falta de auxiliares que lo presten.

Así se manifestaba en el municipio de Alcalá del Río, como ya reflejamos en la anualidad anterior (queja 23/5917) y que al cierre de la anualidad no había alcanzado una solución satisfactoria.

Idénticas dificultades nos trasladaba una vecina de Benacazón (Sevilla), que denunciaba no estarse prestando el servicio a su padre con la intensidad reconocida, dejándole abandonado por ello sin preaviso.

El informe remitido en este caso por el Ayuntamiento de Benacazón nos participaba que el Servicio de Ayuda a Domicilio se gestiona de manera directa por el Ayuntamiento y, en la actualidad, enfrenta un número considerable de bajas laborales entre el personal auxiliar. Nos informan de que en los casos de bajas repentinas no siempre se dispone de personal en la bolsa para cubrir dichas ausencias, lo que puede resultar en que algunos usuarios queden sin servicio, por lo que se tiene en cuenta la posibilidad de contar con familiares que puedan brindarles asistencia.

Añadía que la notificación a los usuarios sobre estas bajas se realiza en el momento en que se recibe la información correspondiente, lo que limita la capacidad de avisar con antelación. Si bien insistía en tratarse de situaciones esporádicas y aseveraba que no representa una ocurrencia habitual, reconociendo que en el caso particular que motivaba la queja, el beneficiario acumulaba doce horas de déficit y estar "trabajando activamente para cubrir las horas de servicio tan pronto como haya personal disponible".

Replicó la interesada que desde el Consistorio se le había informado de no contar con auxiliares en la bolsa de contratación, pero que lo cierto es que las trabajadoras del servicio manifiestan estar cansadas por los abusos laborales y las malas condiciones salariales y ello provoca que se vayan de la bolsa o causen baja laboral por enfermedad.

Concluía que, a la vista de la baja calidad del servicio, sus hermanos y ella no habrían dudado en optar por la prestación económica para cuidados en el entorno familiar, de haber estado en condiciones de ocuparse directamente del cuidado de su padre.

Como cuestión reiterativa que se suscita en diversos municipios, esta Institución debe advertir de la misma, sin que ello implique cuestionar la forma de prestación adoptada en cada caso, pero sí considerar que, cualquiera que esta sea, debe cumplir las obligaciones y las exigencias suficientes para garantizar el derecho de las personas en situación de depen-

dencia y, al propio tiempo, respetar los derechos laborales de quienes dispensan este servicio tan crucial y beneficioso para el Sistema de la Dependencia y para la sociedad en general.

2.1.3. Infancia y adolescencia

2.1.3.1. Introducción

...

La desigualdad por razón de ingresos, sexo, edad, discapacidad, orientación sexual, raza, clase, etnia, religión, así como la desigualdad de oportunidades, sigue persistiendo en todo el mundo. La desigualdad amenaza el desarrollo social y económico a largo plazo, frena la reducción de la pobreza y destruye el sentido de realización y autoestima de las personas. Consciente de ello, el ODS nº 10 apuesta por reducir la desigualdad en y entre los países. En el caso de España, diversos estudios no dudan en señalar que los niños y niñas que viven en hogares más ricos tienen casi siete veces más recursos económicos que los niños y niñas en hogares más pobres, circunstancia que de manera indudable influye en cuanto a las diferencias de las condiciones de vida y oportunidades entre unos y otros.

...

Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas, son los principios recogidos en el ODS nº 16 bajo el lema Paz, Justicia e Instituciones Sólidas. Estos loables principios reconocen que **todos los niños y niñas tienen derecho a crecer y desarrollarse en entornos seguros y libres de violencia**. Sin embargo, los abusos, malos tratos, acoso o ciberacoso contra niños, niñas y adolescentes continúan siendo una realidad execrable para muchos de ellos, como se refleja en diversos apartados de este informe.

...

2.1.3.2.1.1. Conflictos derivados de la ruptura de la convivencia entre progenitores

Traemos a colación la denuncia de una persona señalando que los progenitores de un menor llevaban aproximadamente un año separados sin que aún hubieran formalizado ante un juzgado la separación, con un elevado grado de conflictividad entre ellos. Se había acordado repartir los cuidados del hijo que tienen en común y los períodos de convivencia con él. Nos aseguraba que el padre consumía drogas en presencia de su hijo cada vez con mayor frecuencia. Además, llevaba al menor a lugares inapropiados, frecuentando bares hasta altas horas de la madrugada.

Nos indicaba que, desde la separación matrimonial, el padre carece de residencia fija, en ocasiones reside en el domicilio de sus padres (abuelos del menor) y en otras ocasiones pernocta con el niño en viviendas de conocidos.

Esta situación muy inestable y perjudicial para el menor es conocida por la madre, pero se muestra temerosa de denunciarlo ante una posible reacción violenta del padre.

Tras recibir la denuncia trasladamos los antecedentes al Ayuntamiento de Huelva, por ser la localidad donde residía, al menos formalmente, el padre del niño. En respuesta se nos informó de que se habían acreditado indicios de desprotección relacionados principalmente con malos hábitos horarios, actividades de ocio inadecuadas y negligente supervisión del menor cuando se encuentra al cuidado del padre y su familia extensa, siendo reconocidas estas carencias por los progenitores. Como aspecto positivo se destacaba la clara disposición e interés de ambos por encontrar y aportar soluciones, con el compromiso de llegar a un acuerdo amistoso y establecer un convenio regulador consensuado que garantice el cumplimiento de sus acuerdos y las normas que se establecieran en relación al menor.