

3 ACTUACIONES DE LA DEFENSORÍA: QUEJAS Y CONSULTAS



Este Capítulo del Informe contiene un relato de todas las actuaciones de la Institución en 2015, tanto quejas como consultas, cuya temática se encuentra relacionada con los derechos e intereses de la infancia y adolescencia en nuestra Comunidad Autónoma Andalucía, hayan sido dirigidas por la ciudadanía al Defensor del Pueblo Andaluz o al Defensor del Menor de Andalucía.

En el relato que presentamos para su exposición diferenciamos dos apartados, el primero dedicado a las quejas, y el segundo a las consultas en asuntos de menores. Tanto en uno como en otro se aportan, en primer lugar, datos estadísticos con el propósito de ofrecer una vertiente cuantitativa de las cuestiones, y seguidamente se analizan las distintas temáticas que permitirán un acercamiento a los problemas que afectan a niños y niñas en Andalucía.

En este contexto, el número total de actuaciones de la Defensoría en asuntos de menores realizadas a lo largo del año 2015 se ha elevado a **3.348**, de las cuales **1.370** se refieren a quejas, y **1.978** a consultas.

3.1. Quejas

3.1.1. Datos cuantitativos

Como hemos señalado, durante el año 2015, en asuntos de menores, se han tramitado un total de 1.045 quejas, de las cuales 970 lo fueron a instancias de parte, y 75 se iniciaron de oficio promovidas por la Institución. Junto con estas actuaciones se han realizado otras 325 más procedentes de quejas iniciadas en años anteriores, por lo que el total de actuaciones realizadas en quejas en dicho ejercicio se eleva a 1.370.

Estos datos reflejan un incremento de la actividad de la Institución del 23 por 100 respecto del año anterior. El aumento señalado ha tenido especial incidencia tanto en el número de quejas a instancia de parte que ha pasado de 792 a 970, como de las iniciadas de oficio por la Defensoría que se han elevado a 75 frente a las 55 intervenciones realizadas en 2014.

Un año más comprobamos que las reclamaciones más numerosas afectan al ámbito educativo (405), debiendo destacar que, por primera vez, los procesos de escolarización han dejado de ser, desde el punto de vista cuantitativo, el asunto que mayor protagonismo adquiere, siendo relevado por aquellos otros relacionados con la educación especial y compensatoria. También predominan las quejas relacionadas con cuestiones que afectan a los derechos personales de los niños (101) y de la familia (91) en las que se abordan asuntos relativos a rupturas de la pareja y conflictos por la guarda y custodia de los hijos, principalmente.

Destacan asimismo las reclamaciones que se refieren a cuestiones atinentes a menores en el Sistema de Protección (75) donde se cuestionan la intervención de la Administración en los procesos de declaración de desamparo, y en las medidas de protección (acogimiento y adopción).

3.1.2. Temática de las quejas

3.1.2.1. Derecho a la salud

Adquieren un especial protagonismo las actuaciones de esta Institución relativas a los problemas que afectan a personas menores de edad en el ámbito sanitario, y en las que en muchos casos se reproducen esquemas típicos de

las situaciones de las personas adultas, mientras que en otros, presentan una singularidad manifiesta en razón del sujeto de la asistencia.

Muchas han sido las cuestiones debatidas a lo largo de 2015, tales como las solicitudes de derivación a centros no pertenecientes al Sistema Sanitario Público de Andalucía, y ubicados fuera del territorio de nuestra Comunidad Autónoma, destacando la queja 15/4169 que planteaba la derivación a Madrid para intervenir a un niño de una cardiopatía congénita. Asimismo hemos recibido reclamaciones, bien por las demoras en otorgar citas como aconteció en la queja 15/4948 para la revisión de una menor en consulta de traumatología dentro del plazo previsto, o bien por demoras en las intervenciones, citando como ejemplo la escoliosis que afecta a una menor con espina bífida, en la queja 15/5227. También destacamos las denuncias de vulneración de alguno de los derechos reconocidos a los usuarios de los servicios sanitarios como son el de la libre elección de especialista y de centro (queja 15/3962 y queja 14/4082).

Mención aparte merecen las protestas por la denegación de las solicitudes de uso compasivo de determinados medicamentos. Con carácter general en este asunto hemos detectado diferencias de comportamiento entre los distintos hospitales en cuanto al modo de proceder respecto de la solicitud de uso compasivo de algunos fármacos.

Como ejemplo traemos a colación la queja de una madre de dos menores afectados de distrofia muscular de Duchenne que denunciaba la negativa de un centro hospitalario a la dispensación de Traslarma (Alatureno) a sus hijos, con vistas a retrasar el desarrollo de la enfermedad, teniendo en cuenta la valoración positiva del fármaco que se había realizado por la Agencia Reguladora Europea, y que el mismo ya se venía facilitando a otros pacientes en otros hospitales integrados en el Sistema Nacional de Salud (queja 15/0086).

El rechazo del hospital respondía a la decisión de la Comisión de farmacia y terapéutica, que no había autorizado la inclusión del medicamento en la guía farmacoterapéutica, al parecer porque, a pesar del pronunciamiento condicional de la Agencia Europea del Medicamento (EMA), en nuestro país estaba pendiente de dirimir su financiación pública y fijación del precio, planeando la reevaluación de aquel una vez se cumplimentaran estos pasos.

En todo caso, y siguiendo las recomendaciones de la Dirección del Plan de Enfermedades Raras de Andalucía, la dirección del centro optó al final por instar la solicitud de uso compasivo.

Ahora bien, a través de los medios de comunicación tuvimos conocimiento de un supuesto similar en otra provincia andaluza, lo que motivó que acordáramos el inicio de una investigación de oficio que se materializó en el expediente de [queja 15/1059](#).

En esta ocasión no había existido prescripción formal o informe clínico del responsable de neuropediatría del hospital que determinara la necesidad del tratamiento para el paciente, constituyendo este un requisito imprescindible.

Por nuestra parte apelamos a la aplicación homogénea en todos los centros como objetivo que se marca la Administración en la Resolución 81/15, de 13 de abril, sobre instrumentos y procedimientos para una más adecuada, eficiente y homogénea selección y utilización de los medicamentos en el ámbito de la prestación farmacéutica del Sistema Sanitario Público de Andalucía, de manera que tras la emisión de informe justificativo por parte del facultativo responsable del paciente, se tramitó la solicitud de uso compasivo ante la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios, que autorizó el mismo, permitiendo su administración.

En cuanto al establecimiento de criterios para homogeneizar la dispensación, se reconocía que aún no se ha constituido la "Comisión central para la optimización y armonización farmacoterapéutica", ni por tanto ninguno de los comités clínicos permanentes, pero se anunciaba que en cuanto se constituyera aquella se le trasladaría la cuestión relacionada con este fármaco (Ataluren).

La dispensa de medicamentos con un comportamiento administrativo distinto, cuando no contradictorio, en función del centro hospitalario, pone en peligro la igualdad que debe presidir el acceso a la prestación farmacéutica y vulnera el principio de equidad.

Ya con carácter previo habíamos iniciado de oficio la queja 15/1700 ante la práctica observada desde esta Institución, a través de las quejas que sobre esta materia se nos han planteado, por la que se ponía de manifiesto la carencia de criterios homogéneos para determinar los casos que pueden ser susceptibles de autorización, por lo que no resul-

taba extraño en absoluto que los mismos medicamentos fueran objeto de un comportamiento administrativo absolutamente distinto, cuando no contradictorio, en función del centro hospitalario, poniendo en peligro la igualdad que debe presidir el acceso a la prestación farmacéutica, y vulnerando claramente el principio de equidad.

El informe recibido de la Dirección General de Asistencia Sanitaria y Resultados en Salud del SAS vincula la decisión sobre la solicitud de uso compasivo, que corresponde exclusivamente al facultativo que atiende al paciente, a las características concretas de este último, señalando en este sentido que las posibles diferencias son normales, teniendo en cuenta que las circunstancias clínicas de los pacientes son diferentes.

Nuestra apreciación sin embargo nos lleva a considerar que la diferencia de actitudes a la hora de formular la solicitud de uso compasivo por parte de los facultativos respecto de pacientes afectados por la misma enfermedad, no se vincula en muchos casos a las diferentes circunstancias clínicas de aquellos, sino que por el contrario son las diferencias en orden a la eficacia y el beneficio de los fármacos que mantienen los distintos centros hospitalarios, y por ende sus comisiones de farmacia, las que determinan la diversidad en la respuesta.

Ahora bien, en tanto que la mencionada Resolución 81/15, de 13 de abril, prevé la posibilidad de que el comité técnico para la utilización de medicamentos en situaciones especiales y de las no incluidas en la financiación del Sistema Nacional de Salud (vinculado a la Comisión central para la optimización y armonización farmacoterapéutica), pueda fijar criterios homogéneos para autorizar el uso compasivo en los supuestos en los que se determine la necesidad de dictamen favorable de la misma previo a la propuesta de tratamiento; entendemos que por esta vía puede verse cumplida nuestra aspiración de homogeneización, por lo que no podemos sino permanecer atentos a su efectiva realización, y en su caso, instar la efectiva constitución de la Comisión Central aludida y demás estructuras contempladas en aquella, para que a la mayor brevedad empiecen a desarrollar las funciones que tienen encomendadas.

El daño de una actuación sanitaria negligente puede ser de muy diverso nivel de gravedad, pudiendo resultar imputable la pérdida de la propia vida, que resulta más sobrecogedor cuando afecta a un menor.

Las denuncias por **mala praxis** tampoco son ajenas al ámbito de la atención sanitaria de las personas menores de edad, y aunque como venimos diciendo habitualmente, y advertimos con antelación a los interesados, esta Institución no puede valorar el ajuste de aquella a la “lex artis” por carecer de medios

para la evaluación técnica que esta tarea implica, no por ello dejamos de advertir a los promotores de las quejas de las opciones que les asisten para hacer valer su pretensión, al tiempo que investigamos circunstancias añadidas que pudieran

Ante el fallecimiento de un niño por presunta negligencia médica, con independencia de las acciones que los padres pudieran ejercitar, entendemos que el nivel de sufrimiento que reflejan las quejas precisa de una investigación y de una explicación detallada sobre las dudas que aquéllos puedan mantener sobre el proceso asistencial y las causas que hubieran motivado el fatal desenlace.

evidenciar déficit de funcionamiento susceptibles de subsanación.

El daño que se achaca a la actuación sanitaria negligente puede ser de muy diverso nivel de gravedad, llegando incluso a imputársele el fatal desenlace que implica la pérdida de la propia vida, que con ser igualmente lamentable en todos los casos, no puede dejar de sobrecoger cuando afecta a un menor.

Citamos como ejemplo la denuncia que se relaciona con el acaecimiento de un parto prematuro, y las decisiones adoptadas en torno a la madre, en cuanto al tiempo que se demoró la práctica de la cesárea desde la rotura de la bolsa, y el que presidió el traslado del bebé a un hospital con UCI neonatal, después de haber nacido de una bolsa infectada (queja 15/359). Por su parte en la queja 15/4315 el fallecido también es un bebé, que nació con problemas (atresia esofágica con fístula), para los cuales no se aventuraba en principio este trágico fin.

Lo reflejamos de esta forma porque aunque por los motivos antes mencionados no hayamos podido pronunciarnos sobre lo sucedido en términos de responsabilidad administrativa, puesto que no podemos discernir si en estos casos se ha producido un apartamiento de los protocolos o guías de práctica clínica aplicables, y con independencia de las acciones que los padres pudieran ejercitar, entendemos que el nivel de sufrimiento que refleja el mero relato de los hechos, precisaría de una investigación oportuna, y en todo caso, de una explicación detallada sobre las dudas que aquellos puedan mantener en relación con el proceso asistencial y las causas que hubieran motivado el fallecimiento del bebé.

También durante el ejercicio de 2015 nos vimos sorprendidos por diversas noticias relacionadas con la muerte de niños de corta edad por causa de la **tosferina**. La información a la que pudimos acceder en distintos medios de prensa escrita sobre la diferente pauta de administración de la vacuna contra esta enfermedad a las mujeres embarazadas, como medio de protección de los niños una vez nacidos hasta que la reciben ellos mismos, circunstancia que se produce a los dos meses, nos llevó a la iniciación de oficio de la [queja 15/5229](#).

Las fuentes consultadas aludían al mismo tiempo a un problema serio de desabastecimiento, lo que llevaba a algunos profesionales a reclamar la priorización de la administración de las existencias disponibles a las embarazadas, en detrimento de la dosis de recuerdo que se aplica a los menores a los seis años de edad.

Coincidió en el tiempo la iniciación de este expediente con el anuncio de la Administración sanitaria andaluza del comienzo de la vacunación de las embarazadas a principios de 2016, lo que lógicamente no aminoró la preocupación de las mujeres que, por encontrarse en la última fase de gestación, no iban a poder beneficiarse de esta medida.

Definitivamente, en el informe recibido para dar respuesta a nuestro requerimiento, dicha Administración nos informó de la remisión de instrucciones a todos los centros para el comienzo de la vacunación el día 30 de noviembre de 2015.

En otro orden de cosas, en el Informe del año pasado pusimos de manifiesto las dificultades que se cernían sobre un padre divorciado para garantizar el derecho a la atención sanitaria de sus hijas menores de edad durante el tiempo en el que convivían con él, a la vista de la negativa de la madre a proporcionarle para estos períodos las **tarjetas sanitarias** de aquellas.

Habiendo solicitado un duplicado de las mismas, tal y como de hecho se viene procediendo en los Sistemas de Salud de otras Comunidades Autónomas, se había encontrado con una negativa reiterada, por la imposibilidad técnica de su realización, dado que las tarjetas se emiten por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, con lo cual la emisión de una nueva anula automáticamente la anterior.

Desde esta Institución pensamos que el carácter individual de la tarjeta no impide que se duplique, y de hecho se viene haciendo en algunas Comunidades Autónomas en formato de cartón plastificado, no resultando este último extraño a determinadas situaciones especiales, ni en el territorio del Estado (documento acreditativo para estudiantes que provienen de otras regiones durante el curso escolar), ni en el de Andalucía (documento temporal de reconocimiento del derecho a la asistencia para los inmigrantes en situación irregular).

Por eso hemos emitido una Recomendación para que se promueva el diseño de un duplicado de la tarjeta sanitaria individual que incorpore los datos de los usuarios del Sistema Sanitario Público de Andalucía que sean menores de edad,

y se emitan instrucciones para su expedición, previa solicitud, a los progenitores separados o divorciados que no dispongan de la tarjeta original, a fin de facilitar el acceso a la asistencia sanitaria de aquellos [queja 14/2494](#).

En todo caso la Administración insiste en las razones que, a su modo de ver, le impiden aceptar nuestra propuesta, señalando que la tarjeta es un documento meramente identificativo, y que la asistencia se proporciona aunque no se exhiba la misma, pudiendo sustituirse aquella por un certificado de la base de datos de usuarios.

La desigualdad en el acceso a una prestación sanitaria es una alegación recurrente en algunas de las quejas que se reciben en esta Institución.

Pero con independencia de que el interesado pueda solicitar y aportar esta última cada vez que requiera asistencia para sus hijas, pensamos que así continúa sin resolverse el problema de la pres-

cripción farmacológica, por lo que a fin de decidir definitivamente sobre la aceptación de los términos de nuestra resolución, hemos decidido solicitar nueva información sobre este tema, ya que aquel no aduce en ningún momento que se le haya negado la asistencia, pero sí que en más de una ocasión no han podido prescribirle medicación a sus hijas por no disponer de la tarjeta.

La desigualdad en el acceso a una prestación sanitaria es una alegación recurrente en algunas de las quejas que se reciben en esta Institución. En concreto en la queja 15/1450 un grupo de padres cuyos hijos vienen afectados por sordera, denunciaron agravio comparativo en el acceso al segundo implante coclear.

A este respecto referían que dicha intervención se lleva a cabo en dos hospitales dentro del Sistema Sanitario Público de Andalucía, pero que la situación de los pacientes es absolutamente distinta en uno y otro, pues aunque en principio se parte de la existencia de un protocolo que determina los casos en los que habría de dispensarse el segundo implante coclear (sordoceguera, riesgo de osificación de la cóclea tras meningitis, etc), afirman que este último no se aplica en uno de los dos centros, en el que los niños pueden acceder a un segundo implante coclear en función del número de prótesis sobrantes al final de año.

Y es que a pesar de tener menor población de referencia, los interesados aluden a que dicho centro tiene asignados más implantes, y que incluso desde el servicio asistencial se ponen en contacto con las familias de los niños que

ya han recibido el primero con el fin de ofrecerles el segundo, hasta el punto de que pacientes que en principio pertenecerían al área de referencia del otro hospital de referencia para esta intervención, están ejerciendo la libre elección de centro, para poder beneficiarse de esta medida.

Los reclamantes pretenden que se establezca un sistema homogéneo de acceso al segundo implante coclear, pero la Administración sanitaria asegura en su informe que el mismo ya existe, a través del protocolo mencionado, cuyo cumplimiento afirma en ambos centros, cuando más al haberse producido la incorporación de este criterio a la cartera de servicios del Sistema Nacional de Salud (Orden SSI/1356/2015, de 2 de julio, por la que se modifican los anexos II, III y VI del Real Decreto 1030/2006, de 15 de septiembre, por el que se establece la cartera de servicios comunes del SNS y el procedimiento para su actualización, y se regulan los estudios de monitorización de técnicas, tecnologías y procedimientos).

Aún cuando los sistemas informáticos de registro de la Administración sanitaria no permiten diferenciar en los datos de este tipo de intervenciones, las que hacen referencia al segundo implante; sí pueden extraer resultados de las intervenciones que se han realizado de manera secuencial, o de los casos en los que se ha registrado dos episodios de implante coclear, figurando en los últimos años una diferencia de 9-1 entre los dos centros implicados.

Por nuestra parte hemos remitido toda la información a los interesados al objeto de que realicen las alegaciones que estimen convenientes, pues en la medida en que puedan aportar información concreta de pacientes que permita refutar las aseveraciones del informe, nos plantearemos nuestras posibilidades de actuación en el caso.

Las modificaciones introducidas en el modelo de financiación de la atención temprana provoca mucha controversia.

Las modificaciones introducidas en el modelo de atención temprana constituyen sin lugar a duda uno de los puntos álgidos en la dinámica de relaciones de los usuarios

menores de edad con la Administración sanitaria, pues ha generado una importante controversia que aún está lejos de acabar.

Esta Institución ya se posicionó a favor de la gratuidad de los servicios de atención temprana, con independencia de la naturaleza de los centros que vinieran proporcionando la prestación, y por lo tanto del régimen de financiación

que tuvieran asignado (queja 13/4184). En la Memoria de 2014 dimos cuenta de las actuaciones practicadas en esta queja, que se inició de oficio tras tener conocimiento de que algunos centros privados venían exigiendo a sus usuarios el abono de determinadas aportaciones económicas, mientras que por otro lado recibían subvenciones de la Administración.

En el curso de la resolución que elaboramos en la misma nos detuvimos a comentar el marco jurídico de la prestación, así como el mapa de recursos, caracterizado por una gran diversidad en cuanto al régimen de los centros, que obedecía a una triple tipología (concertados, conveniados y subvencionados); y por último hicimos hincapié en el principio de gratuidad, llegando a la conclusión de que se estaban produciendo situaciones de inequidad, y que en algunos casos el perjuicio derivado de las mismas se representaba por la exclusión de la prestación de los colectivos que presentaban una situación económica más complicada.

Se nos justificó entonces que para solventar esta situación se estaba planeando el establecimiento de conciertos en las áreas geográficas que permanecían atendidas por centros subvencionados, detallando a nuestra instancia cuáles eran las mismas, y fijando para primeros de enero de 2015 el punto de arranque de esta fórmula de gestión del servicio, por lo que a pesar de que no nos constaba el inicio de los correspondientes procedimientos de contratación, ni se ofrecía dato alguno sobre ello, valorando globalmente la respuesta administrativa, y la finalidad pretendida con nuestra recomendación, terminamos considerando que se habían aceptado los términos de la misma.

No transcurrió mucho tiempo desde el cierre de dicho expediente, cuando a través de diversos medios de prensa escrita se difundió la noticia del impago a los centros de atención temprana de las subvenciones correspondientes a 2015, lo que nos llevó a iniciar nuevamente de oficio la [queja 15/3646](#).

Subyace a esta denuncia el problema motivado por la sucesión de dos modalidades de gestión de la prestación que no se ha llevado a cabo sin solución de continuidad, por lo que incumplida la previsión de inicio de la gestión mediante conciertos a principios de año, los centros que venían recibiendo subvenciones han continuado funcionando, pero el procedimiento para la licitación del contrato de gestión de servicios públicos por el sistema de Acuerdo Marco y procedimiento abierto del servicio de atención temprana no se inició hasta el verano.

Y así, para dar cobertura financiera al funcionamiento de los centros durante los primeros seis meses del año, la Consejería de Salud publicó una convocatoria de subvenciones en agosto, que si bien en el momento de remisión del informe a esta Institución se encontraba aún en fase de tramitación de las solicitudes de las asociaciones, en la actualidad sabemos que se han abonado parcialmente (suponemos que el importe comprometido del presupuesto de 2015), pendiente una segunda parte del presupuesto de 2016, cuyo abono se preveía para el primer trimestre de dicho ejercicio.

Ahora bien, dejando a un lado este aspecto, y sin obviar por ello algunas consecuencias derivables del mismo, como por ejemplo el reintegro a los usuarios de las cantidades aportadas en algunos casos a los centros por la falta de medios económicos, hemos detectado que el referido Acuerdo Marco ha provocado un importante rechazo entre muchas asociaciones y usuarios, hasta el punto de que algunas de las primeras han dudado, e incluso rechazado su suscripción, mientras que parte de los segundos se han agrupado en plataformas reivindicativas cuya acción se ha proyectado incluso en el marco parlamentario.

Y es que para muchos usuarios que venían recibiendo la prestación en centros privados subvencionados, el Acuerdo Marco entraña un serio deterioro de la calidad del servicio, que se achaca fundamentalmente a la insuficiente financiación que se otorga a los centros, representada por el importe en el que se cuantifican las Unidades de Medidas de Atención Temprana.

De esta circunstancia derivan la escasez en el número de sesiones, señalando que de hecho hay usuarios a los que se está disminuyendo las mismas, al tiempo que refieren otro tipo de inconvenientes: pérdida de la especialización de los centros de atención temprana y subsiguiente derivación de usuarios a centros inadecuados para sus trastornos o afecciones, exclusión de la prestación para los menores a partir de 4 años que tengan algún apoyo en el ámbito educativo, o demora en las valoraciones y el inicio de la prestación, entre otros.

La movilización de los usuarios y el diálogo con algunos grupos parlamentarios ha llevado a la presentación y subsiguiente aprobación en el Parlamento de Andalucía de una proposición no de ley en cuya parte dispositiva se insta a la Consejería de Salud a actuar en tres direcciones: el abono inmediato de la deuda que mantiene con las entidades en materia de atención temprana, la reubicación de la atención temprana en el SAS, y la retirada del acuerdo marco para iniciar un proceso participativo que con la colaboración de los interlocutores sociales y profesionales del sector, dé forma a un nuevo modelo de atención temprana

en Andalucía bajo las premisas aplicadas a la sanidad como servicio público, universal y gratuito.

La Defensoría apoya el establecimiento del régimen de concierto para la gestión del servicio público de atención temprana como medida para dotar de estabilidad financiera a los centros de atención temprana y para eliminar las situaciones de inequidad en el acceso a la prestación.

Teniendo en cuenta lo expuesto, y al margen de las prescripciones del Acuerdo Marco, que precisan de un estudio detallado por nuestra parte, esta Institución con carácter general no puede sino apoyar el establecimiento del régimen de concierto para la gestión del servicio público de atención temprana, como de hecho hemos reclamado

en alguna ocasión, como medida para dotar de estabilidad financiera a los CAITs y eliminar las situaciones de inequidad en el acceso a la prestación, que hemos venido detectando.

Lo anterior no obsta para pensar que en lo referente a proporcionar una atención de calidad aún quede mucho por hacer, por eso, y aún sin haber tenido acceso a su contenido, también tenemos que congratularnos del anuncio de la Administración sanitaria en torno a la elaboración de un proyecto de Decreto sobre atención temprana.

Ya hace mucho tiempo que estamos echando de menos la existencia de un marco jurídico que clarifique la naturaleza de la prestación, y regule todos sus aspectos, con especial incidencia en los que marcan el ejercicio del derecho de los ciudadanos.

En el momento de proceder al cierre de esta Memoria se ha publicado el Decreto 85/2016, de 26 de abril, por el que se regula la intervención integral de la Atención Infantil Temprana en Andalucía (BOJA N° 81 de 29 de abril) que viene a regular la intervención integral de la Atención Infantil Temprana en Andalucía, mediante las actuaciones coordinadas de los sectores sanitario, educativo y social, que están implicados en el desarrollo de acciones de atención infantil temprana.

Nuestras próximas intervenciones en este campo irán dirigidas a valorar el contenido de la norma, y su efectiva aplicación.

3.1.2.2. Derecho a la educación

En los últimos años hemos asistido a un cualitativo cambio en la temática de las quejas que afectan al ámbito educativo. Atrás queda aquella época cuyo protagonismo estaba reservado a los procesos de escolarización del alumnado y a la conflictividad generada en determinados centros escolares, muy demandados por las familias, donde la oferta de plaza era insuficiente. Un tiempo en el que algunas familias no dudaban en usar distintas técnicas defraudatorias

En los últimos años hemos asistido a un cualitativo cambio en la temática de las quejas que afectan al ámbito educativo. Atrás queda aquella época cuyo protagonismo estaba reservado a los procesos de escolarización.

para conseguir la admisión de sus hijos en el colegio deseado, a costa del perjuicio de otras unidades familiares que concurrían en el proceso y con un mayor derecho a obtener la plaza escolar.

la existencia de una normativa que dificulta el uso de medios defraudatorios en la escolarización del alumnado. Pero sin duda el punto de inflexión se produce cuando la adversa coyuntura económica por la que atraviesa el país comienza a dejar huella en muchas familias. Es a partir de entonces cuando la Educación se perfila como un instrumento para compensar la pobreza y la desigualdad. Es en este momento cuando proliferan los estudios que ponen el acento en los vínculos existentes entre el derecho a la educación y la equidad social en el contexto actual de desigualdad y pobreza.

Tenemos el pleno convencimiento de que a este cambio ha contribuido

Y no podemos estar más de acuerdo con algunas conclusiones deducidas de estos trabajos. Teóricamente la educación obligatoria es gratuita, pero a nadie se le escapa que junto con el acceso gratuito a una plaza escolar o a los libros de textos, existen otros muchos conceptos que algunas familias no pueden asumir. Sin embargo, la situación económica de la familia nunca puede condicionar el acceso de los niños al conocimiento y las competencias que les aporta el legítimo ejercicio de su derecho a la educación.

La nefasta situación económica que ha llevado a muchas familias a la pobreza, está ocasionando un cambio en la finalidad para la que fueron creados algunos servicios complementarios educativos, especialmente el comedor escolar. De poco le sirve a un niño contar con una plaza escolar o con libros y material si no dispone de una alimentación adecuada a sus necesidades. De esta forma, el comedor escolar ha dejado de ser un servicio para la conciliación de la vida

La nefasta situación económica que ha llevado a muchas familias a la pobreza, está ocasionando un cambio en la finalidad para la que fueron creados algunos servicios complementarios educativos, especialmente el comedor escolar.

escolares, especialmente tras la entrada en vigor del Plan de Garantía Alimentaria dirigido al alumnado en situación de riesgo exclusión social. El ingente número de niños en esta situación y la ausencia de un incremento paralelo de las plazas del servicio complementario de comedor escolar ha generado un importante número de reclamaciones de familias que no han tenido posibilidad de acceder al mismo.

familiar y laboral para convertirse en un instrumento de políticas sociales.

Estas circunstancias han tenido su reflejo, como no podía ser de otro modo, en la temática de las quejas. Se ha incrementado el número de reclamaciones sobre comedores

a) Educación Infantil 0-3 años

Durante años el principal problema suscitado en esta etapa educativa -Primer Ciclo de la Educación Infantil (0-3 años)- ha venido siendo el importante desfase entre el número de plazas ofertadas por la Administración educativa y las demandadas de las familias, siendo las primeras siempre insuficientes. Esta circunstancia daba origen a la presentación de un ingente número de reclamaciones.

Por el contrario, el número de quejas en los últimos ejercicios, y con mayor intensidad en 2015, ha descendido significativamente al haber desaparecido esa diferencia entre la oferta y la demanda de plazas. Ahora bien, la razón de ello no se encuentra en el incremento de este tipo de recurso sino en que paulatinamente, a medida que han ido pasando los años instalados en la actual situación de crisis económica, ha disminuido el número de familias que, por desgracia, al encontrarse uno o ambos progenitores sin ocupación laboral, han dejado de requerir dicho servicio de atención socioeducativa tan beneficioso para sus hijos pequeños al posibilitarle un mejor desarrollo integral a través del aprendizaje y del contacto social con iguales.

Algunas familias han optado de “motu proprio” no solicitar una plaza con el propósito de dedicarse al cuidado de los menores por tener ahora tiempo para ello al no desempeñar ninguna actividad laboral, pero es cierto que aquellas otras que aún en esas circunstancias sí la solicitaron porque prefieren, sin embargo,

que sus hijos reciban dicha atención socioeducativa, se les desestima su petición por no obtener la puntuación necesaria en los procesos de baremación de solicitudes. Recordemos que el hecho de que los padres realicen una actividad laboral es uno de los criterios de prioridad establecidos en el procedimiento de escolarización cuando en el centro docente solicitado se han presentado más solicitudes que plazas existentes.

En estos últimos casos, además, se argumenta por los afectados el que estando entonces, de esta manera, “obligados” a ocuparse de la prole por no poder llevarlos a un centro o escuela infantil, esta misma circunstancia les impide realizar una búsqueda activa de empleo.

Esta coyuntura, es decir, la merma de los ingresos de la unidad familiar como consecuencia de la inexistencia de renta por trabajo, es la que provoca que se hayan seguido planteando quejas relativas a la discrepancia con el cálculo de las bonificaciones a aplicar en los precios públicos establecidos para una de estas plazas de atención socioeducativa (queja 15/2034, queja 15/3064, queja 15/3185, entre otras).

No vamos a extendernos nuevamente en una problemática que ha sido objeto de análisis detallado en muchos de nuestros últimos Informes Anuales -a los que nos remitimos- pero lo cierto es que en algunos casos, familias que hasta hace poco tiempo contaban con una economía perfectamente saneada, ahora no pueden hacer frente al pago de unas cuotas que, calculadas conforme a las rentas obtenidas dos años atrás, reflejan bien poco la realidad económica del momento en el que se intenta obtener la plaza para el menor en un centro o escuela infantil. Se trata éste de un asunto que continúa siendo una asignatura pendiente de resolver por la Administración educativa, y sobre el que esta Defensoría seguirá insistiendo hasta encontrar una solución más justa y equitativa para las familias.

Por otro lado, el funcionamiento presuntamente irregular en algún centro o escuela donde se ofrece este servicio ha suscitado las quejas de padres y madres.

A título de ejemplo citamos la reclamación de una familia que debió abonar unas cantidades -al parecer no justificadas- a la dirección del centro escolar para formalizar la matrícula. Ante la ilegalidad de dichos cobros, muchos padres se negaron a su pago. De esta manera, comenzado el curso escolar, las aulas se habían organizado de forma que en unas se encontraban los niños y niñas

cuyos progenitores habían pagado, y en otras aquellos otros cuyos progenitores no lo habían hecho. Asimismo, con igual criterio, en horario obligado de atención socioeducativa, unos niños podían disfrutar de determinados servicios y actividades y otros no.

Esta denuncia originó la intervención del Servicio de Inspección educativa y la constatación de que las prácticas denunciadas suponían el incumplimiento grave de las obligaciones derivadas del convenio suscrito entre la titularidad del centro y la Administración, por lo que se propuso la extinción de dicho convenio.

A pesar de lo cual, el curso llegó a su fin y en la programación realizada para el mes de julio se habían incluido actividades de la que tan solo podrían disfrutar, una vez más, aquellos alumnos y alumnas cuyos padres habían pagado las cantidades exigidas por el centro. Las familias expresaban su sensación de indefensión y desamparo ante unos hechos que habían sido denunciado casi al inicio del curso y que persistían a su conclusión. No fue hasta el inicio del siguiente curso escolar cuando el problema se resolvió satisfactoriamente (queja 15/890).

b) Escolarización del alumnado.

La tendencia iniciada años atrás respecto de la disminución de la conflictividad en los procesos de escolarización ha continuado en 2015 en casi todas las provincias andaluzas. Si bien las quejas por fraude en la escolarización no han desaparecido totalmente, su sensible disminución pone de manifiesto que parece haber quedado lejos aquella época en la que las familias contrataban hasta detectives para demostrar que otros padres habían introducido datos falsos a fin de conseguir plaza en un determinado colegio.

Es un hecho que el cambio de criterios en la baremación de las solicitudes, y una mayor concienciación de los padres acerca de la penalización por los engaños, ha provocado que cada vez sean menos quienes decidan emprender un camino que puede terminar en la pérdida de todos los derechos del alumno o alumna a ser escolarizado en el centro docente que le corresponde, lo que, en definitiva, perjudica al menor directamente.

Debemos recordar que los mayores fraudes se cometían en los datos relativos a la domiciliación, tanto familiar como laboral, criterio que hasta hace pocos años aportaba la mayor puntuación en caso de tener que baremar a los aspirantes al ser mayor la demanda que la oferta en un centro educativo. Esta práctica

perdió virtualidad cuando se modificó la normativa sobre escolarización y la reagrupación familiar pasó a ser la circunstancia mayor valorada respecto de la cual es casi imposible defraudar.

En 2015 se ha producido un considerable aumento de reclamaciones por no serles autorizada la llamada “reagrupación familiar”.

Como contrapartida a este descenso de quejas sobre presuntos fraudes en la escolarización, en 2015 se ha producido un considerable aumento de reclamaciones en las que

los afectados mostraban su malestar, a veces incluso desesperación, por no conseguir escolarizar a todos sus hijos en el mismo centro docente, dicho de otro modo, por no serles autorizada la llamada “reagrupación familiar”.

En algunos casos la solución ofrecida por la Administración educativa, y no aceptada en su mayoría, es la de escolarizar a todos los hermanos en un centro docente no solicitado expresamente por la familia.

Esta misma problemática está íntimamente relacionada con la que se refiere a la discrepancia mostrada en esos mismos casos de intento de reunificación familiar con la no autorización del aumento de la ratio, ya que es a través de este procedimiento al que recurren las familias en un intento de conseguir sus más que legítimos deseos de que todos sus hijos puedan acudir al mismo colegio.

En Andalucía, la ratio de alumno por clase viene establecida en el Decreto 40/2011, de 22 de febrero. De este modo, el número máximo de alumnos y alumnas a considerar por unidad escolar será de 25 en el Segundo Ciclo de Educación Infantil y en Educación Primaria; de 30 en Educación Secundaria Obligatoria; de 20 en los Programas de Cualificación Profesional Inicial; y de 35 en Bachillerato.

Por su parte, el aumento de ratio o incremento de alumnos y alumnas por aula se regula en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, que permite autorizar un incremento de hasta un 10 por 100 del número máximo de alumnos por aula en los centros públicos y privados concertados de una misma área de escolarización para atender necesidades inmediata de escolarización del alumnado de incorporación tardía. Un precepto legal que se reitera en el mencionado Decreto 40/2011.

A nuestro pesar, por entender la distorsión y problemas que causa en las familias tener a sus hijos disgregados en distintos centros docentes, lo cierto es que en

la mayoría de los casos hemos de proceder al archivo de los expedientes tras comprobar la rigurosidad de la Administración educativa en la aplicación de la normativa vigente y la imposibilidad de reunificación de los hermanos en el centro solicitado expresamente por los padres (queja 15/2681, queja 15/4856, queja 15/4486, queja 15/4562 , y queja 15/4664).

En otro orden de cosas, el procedimiento extraordinario de escolarización, o algunos aspectos procedimentales del mismo, se está revelando en los últimos años como un verdadero problema, tanto para la Administración educativa como para los administrados.

Recordemos que en los procesos de escolarización existe una diferencia fundamental entre el ordinario y el extraordinario, resultando que mientras que el primero es un procedimiento de concurrencia competitiva en el que el solicitante, en el caso de que no existan vacantes suficientes, ha de ser baremado conforme a determinados criterios que determinan su prioridad en el acceso a una plaza concreta; en el caso del procedimiento extraordinario el solicitante no se somete a baremación alguna, sino que simplemente ha de constatar la existencia de una de las circunstancias recogidas en la normativa (cambio de localidad de residencia de la familia o del propio menor o víctimas de actos derivados de violencia) para que se le otorgue directamente una plaza en un centro escolar.

En este ámbito destacamos la cuestión que mayor controversia ha generado: determinar si el procedimiento ordinario de escolarización se da por concluido en el mes de junio, cuando existen recursos administrativos pendientes, o por el contrario, se prorroga su vigencia hasta la fecha de resolución del último de los recursos que se hubieran planteado.

La cuestión no es baladí, prorrogado el procedimiento ordinario de escolarización por estar pendientes recursos contra el mismo, también se ha de prorrogar la vigencia de la lista de no admitidos. Y ello porque no olvidemos que a resultas de las respectivas resoluciones de las reclamaciones es posible, probable, y suele ser frecuente, que se modifique tanto la lista de alumnos admitidos publicadas en el mes de junio y, por lo tanto, la certificación inicial de matrícula, como la lista de no admitidos.

Partiendo pues de ambas premisas surgía el nudo gordiano de la cuestión y que afecta a aquellas vacantes surgidas tras la certificación inicial de la matrícula de junio, por renuncia de alumnado ya matriculado, sin que todavía se hayan

resuelto expresamente los recursos contra la lista de admitidos y la de no admitidos.

Pues bien, aplicando el criterio que consideramos correcto de que existiendo recursos pendientes no puede darse por concluido el procedimiento ordinario, hemos de concluir que estas vacantes han de quedar afectas a este mismo procedimiento, de manera que, una vez resueltos todos los recursos, aquellas habrán de ser ofertadas a quienes por orden de prioridad corresponda según la lista de no admitidos, junto con aquellas otras que, en su caso, hubieran podido surgir de la propia resolución de los recursos.

Nuestro planteamiento y argumentaciones no han sido asumidas por la Administración educativa ([queja 14/4400](#)).

Concluimos este subepígrafe con una referencia a la escolarización de menores tutelados por la Administración y en acogimiento familiar. Incidíamos ya en el Informe de 2014 en la conveniencia de otorgar un tratamiento especial a este tipo de alumnos en los procesos de escolarización posibilitando la ampliación de ratio en aquellos centros escolares cercanos a los domicilios de las familias acogedoras o donde se encuentren los hermanos de acogida, todo ello en interés superior de estos niños que se encuentran en una situación de especial vulnerabilidad.

Afortunadamente, y con enorme satisfacción, hemos visto como nuestra propuesta ha quedado recogida en la Ley 26/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y adolescencia, a través de la Disposición Adicional 6ª, que modifica la Ley Orgánica de Educación, la cual deberá tener su reflejo en la normativa de los procedimientos de escolarización en Andalucía.

c) Instalaciones escolares.

Los problemas de infraestructuras de las instalaciones escolares en Andalucía se han vuelto a reproducir en 2015. Esta reiteración podría dar lugar a una crítica fácil en cuanto a la capacidad de esta Defensoría para introducir materias novedosas en sus Informes, sin embargo, el hecho constatable es que la ciudadanía sigue confiando en la Institución y nos traslada año tras año problemas puntuales y específicos de distintos centros docentes que afectan a la calidad de las instalaciones a las que diariamente acuden sus hijos.

Tendríamos entonces que preguntarnos si esta realidad es consecuencia de la incapacidad de la Administración autonómica educativa -a pesar de sus esfuerzos-

y en lo que le atañe también a la municipal -receptiva a aportar soluciones-, para resolver las carencias, deficiencias y falta de conservación y mantenimiento en los numerosos edificios e instalaciones docentes andaluces. La respuesta ha de ser necesariamente afirmativa.

Son muchos los nuevos centros que se encuentran a la espera del inicio de las obras que, aún comprometidas desde hace años, han quedado paralizadas “sine die” como consecuencia de la falta de disponibilidad presupuestaria. Las quejas denuncian no sólo esta falta de presupuesto para ejecutar las obras sino, sobre todo, la ausencia de planificación mostrada por la Administración educativa para concretar su ejecución e informar a la ciudadanía. De hecho, abundan los informes de las distintas Delegaciones Territoriales de Educación aludiendo a que el último escollo a superar para proceder a dar comienzo a las nuevas construcciones es, precisamente, la autorización del gasto previsto y, por lo tanto, contar con disponibilidad presupuestaria.

Resta todavía un número considerable de caracolas que seguirán acogiendo -sine die- a alumnos en condiciones que no son las más óptimas.

No obstante, a pesar de que esto ocurre con más frecuencia de lo que debería, hemos de mostrarnos satisfechos porque en determinados casos que venían siendo tratados por esta Institución desde algunos años atrás, en 2015 han visto finalmente la luz (queja 14/5456, queja 15/2512, queja 15/4377, queja 15/4424, queja 15/4096, queja 15/4093, queja 15/4384, queja 15/4448 y queja 15/4565).

Como ejemplo citamos el retraso que sufría la construcción del nuevo instituto de Educación Secundaria en Retamar-El Toyo, en Almería, reivindicación que se venía manteniendo desde que para el curso 2007-2008 se instalaran las primeras caracolas. Pasando por toda clase de vicisitudes desde entonces, incluyendo problemas con la concesión de la licencia de obras, en 2015 se anuncia la contratación de la obra para la construcción del nuevo centro, contando ya con el presupuesto para su licitación (queja 15/5456).

O también el caso de un colegio en el municipio de Mairena del Aljarafe (Sevilla) cuyas obras se habían anunciado en el 2010. En esta ocasión el alumnado se encontraba ubicado en las instalaciones de una guardería cedida por el Ayuntamiento donde se instalaron varias caracolas. Ha sido en 2015 cuando se ha retomado el asunto, y las obras han sido incluidas dentro del plan de inversiones educativas para el ejercicio 2016-2017 [queja 15/2207](#).

Los problemas de deficiencias de infraestructuras y mantenimiento de las instalaciones de los colegios e institutos en Andalucía se agravan ante la ausencia de coordinación entre la Administración educativa y los Ayuntamientos en torno a concretar la naturaleza de las intervenciones a ejecutar.

Comprobamos como en estos y otros muchos supuestos el retraso de las obras de construcción de los nuevos edificios docentes se ha solventado con la instalación de aulas prefabricadas -las caracolas-, una solución que siendo óptima para resolver los problemas de escolarización inmediata, no pueden perpetuarse en el tiempo.

Según datos proporcionados por la Consejería de Educación, en el curso 2014-2015 existían 325 aulas prefabricadas repartidas por todo el suelo andaluz, y si bien dicha cifra en términos porcentuales no es un número muy elevada, lo que resulta criticable es su perpetuación en el tiempo.

Reconociendo el esfuerzo realizado en los últimos años teniendo en cuenta las limitaciones presupuestarias consecuencia de la necesaria contención del gasto público y la necesidad de priorizar determinadas medidas frente a otras, damos la bienvenida al anuncio de la Consejería de Educación en cuanto a que para el ejercicio de 2016 se van a destinar 10 millones de euros a equipamientos educativos y a la eliminación de este tipo de instalaciones. Ello, en concreto, supondrá la eliminación de 80 caracolas.

Pero admitiendo que algo es mejor que nada, estas cifras resultan todavía insuficientes para acabar a corto o medio plazo con un recurso que en todos los casos suscita el comprensible rechazo de las familias. Resta todavía un número considerable de caracolas que seguirán acogiendo -sine die- a alumnos en condiciones que no son las más óptimas.

Los problemas de deficiencias de infraestructuras y mantenimiento de las instalaciones de los colegios e institutos en Andalucía se agravan ante la ausencia de coordinación entre la Administración educativa y los Ayuntamientos en torno a concretar la naturaleza de las intervenciones a ejecutar. Una problemática que se ha acentuado en la época de crisis económica, especialmente por la insuficiencia de recursos en las arcas municipales.

La legislación no deja lugar a dudas acerca de que la obligación de conservación y mantenimiento de las instalaciones escolares de Educación Infantil y Primaria

corresponde a los ayuntamientos. Cuando los entes locales, por imposibilidad económica, no acometen pequeñas obras o reparaciones de escasa importancia, éstas terminan por ocasionar el deterioro general del centro docente, cuyas instalaciones se hacen acreedoras de una intervención general que eleva considerablemente el presupuesto necesario para acometerla.

Buen ejemplo de ello es la situación de un centro escolar ubicado en un municipio de Sevilla. En el edificio comenzaron a aparecer en 2008 diversas grietas en todas las instalaciones circundantes al edificio, lo que originó que a finales del mes de octubre de 2015, casi dos tercios de las mismas estaban clausuradas.

Ante la gravedad de la situación, personal de la Institución realizó una visita a las instalaciones del centro educativo pudiendo comprobar la veracidad de las denuncias. Nos causó extrañeza que no se hubieran producido accidentes de mayor gravedad de los que nos fueron relatados, siendo la única explicación la ardua y continua labor de vigilancia que se produce por parte de los docentes cuanto los niños y niñas están en el poco espacio que aún podían utilizar del inmueble.

Durante todos estos años, el colegio había sido visitado por personal técnico de la Administración Autonómica, así como por técnicos municipales, los que conocían en toda su amplitud y profundidad el lamentable estado del centro, y aunque de forma reiterada se venía mostrando la intención de realizar las intervenciones necesarias para subsanar los problemas de infraestructura que se iban produciendo y aquellas otras de carácter preventivo que evitaran el progresivo deterioro, dado que ni unas ni otras se habían materializado nunca, ello había desembocado en la necesidad de proceder a una intervención integral en todos los espacios afectados y, por lo tanto, a acometer unas obras de enorme envergadura.

En este contexto hemos conocido que a finales de 2015 habían sido licitadas las obras para subsanar los graves problemas de infraestructuras del colegio en cuestión. Albergamos la esperanza de que el resto de trámites necesarios se sucedan sin problemas y que en breve puedan dar comienzo las obras (queja 15/4663).

d) Convivencia en los centros escolares.

La convivencia pacífica en los colegios e institutos es un objetivo fundamental de todo el proceso educativo, y conlleva actitudes y comportamientos respetuosos,

positivos y de consenso por parte de todos los sectores de la comunidad escolar. Su finalidad es la formación para una vida social adulta y la mejora del clima escolar.

Existe un criterio compartido entre la comunidad educativa en torno a que uno de los elementos que pueden favorecer la ardua labor que conlleva el proceso educativo del alumno es sin duda el ambiente existente en las aulas o en los centros escolares.

El derecho a la educación se extiende a las buenas prácticas en los colegios, promoviendo la cultura de paz en todos los aspectos de la vida del menor y suscitando la búsqueda de medios para prevenir conflictos y resolver pacíficamente los que se produzcan en las aulas.

Las familias solicitan ayuda para formalizar el cambio de centro del menor víctima, tomando esta actuación como única alternativa posible para poner término a una situación que tanto daño está ocasionando en el menor y en la dinámica familiar.

Acorde con este planteamiento, la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa, establece un marco normativo con el fin de fomentar la convivencia como base fundamental para alcanzar el éxito del alumnado. Usa el ejercicio de la tolerancia y de la libertad dentro

de los principios democráticos de convivencia, así como en la prevención de conflictos y resolución pacífica de los mismos. Una norma que señala como principios inspiradores el reconocimiento del papel que corresponde a los padres, madres y tutores legales como primeros responsables de la educación de sus hijos; la educación para la prevención de la violencia de género; la equidad que garantice la igualdad de oportunidades para el pleno desarrollo de la personalidad; y la educación para la prevención de conflictos.

Para potenciar la educación en valores y garantizar la debida protección y asistencia jurídica en los casos de maltrato escolar, la Comunidad Autónoma de Andalucía cuenta con la Orden de 20 de junio de 2011, en la que se promueve la armonía en los centros docentes mediante planes de convivencia, empleando la mediación como medio en la resolución de conflictos y dándose por obligatorio la elaboración de protocolos de actuación e intervención ante situaciones de acoso escolar, maltrato infantil, situaciones de violencia de género en el ámbito educativo, o agresiones al profesorado así como al resto del personal de los centros docentes.

La temática de las quejas no ha sufrido importantes variaciones respecto de ejercicios anteriores. El contenido de las reclamaciones recibidas en 2015 ha sido diverso y complejo. En la mayoría de los casos se trata de menores que están sufriendo acoso escolar, y acuden en auxilio a la Defensoría para solventar su problema. En otros supuestos se denuncia la deficiencia y pasividad del centro escolar en atajar el problema y adoptar medidas reparadoras para la víctima. Asimismo, y con mayor frecuencia de la que sería deseable, las familias solicitan ayuda para formalizar el cambio de centro del menor víctima, tomando esta actuación como única alternativa posible para poner término a una situación que tanto daño está ocasionando en el menor y en la dinámica familiar.

Aunque las madres son quienes toman la iniciativa de solicitar la ayuda de la Institución, también el profesorado informa de las deficiencias en el centro por lo que respecta al tratamiento otorgado a la víctima o en la aplicación del Protocolo contra el acoso escolar.

Y si bien el contenido de las reclamaciones se ha repetido, no ha sido así en el número de reclamaciones. En efecto, en los últimos años hemos manifestado la tendencia progresiva a la disminución del número de quejas referidas a presunto acoso en el ámbito educativo. Sin embargo las estadísticas han variado en 2015 con un incremento de reclamaciones sobre este asunto que tuvo su punto de inflexión tras la comparecencia del titular de la Institución en los medios de comunicación social expresando la conveniencia de sacar a la luz estos casos, pues muchos de ellos quedaban en silencio, no se denuncian y son desconocidos por la sociedad. Paralelamente los medios de comunicación social han abordado y lo continúan haciendo con mayor frecuencia el fenómeno del acoso escolar y ciberacoso. Y por fortuna, este fenómeno comienza a tener protagonismo en las agendas políticas.

El acoso y ciberacoso es un problema latente que permanece oculto en muchas ocasiones, probablemente en demasiadas.

Lo anterior pone en evidencia que el acoso y ciberacoso es un problema latente que permanece oculto en muchas ocasiones, probablemente en demasiadas.

El asunto merece toda nuestra atención. Se trata de un problema de graves consecuencias para todas las partes implicadas, no solo para la víctima sino también para el agresor, las familias, y el resto de los espectadores pasivos. Las familias suelen alegar que los menores que están siendo objeto de acoso muestran rechazo hacia el centro, sufren pesadillas, tienen trastornos del

sueño, y presentan baja autoestima. En el ámbito académico suelen presentar una bajada en las calificaciones, dificultades en la integración escolar y en el proceso de aprendizaje. Lamentablemente en algunas ocasiones los resultados son trágicos para la víctima y culminan con el suicidio.

La Administración educativa, en los últimos años, ha puesto especial énfasis en la elaboración de los protocolos contra el acoso escolar. Sin embargo, se echa en falta una mayor difusión entre la comunidad educativa de este instrumento y de su aplicación, así como de medidas de carácter preventivo dirigidas no solo al alumnado sino también al personal docente y a los padres. Unas medidas que contribuyan también a la formación y sensibilización.

Sea como fuera, este problema se enfrenta a un importante reto cual es la reticencia que presentan muchos centros escolares por reconocer la existencia en sus aulas de situaciones de acoso o ciberacoso por miedo a quedar señalados y lo que ello pueda suponer de pérdida de prestigio del colegio.

Preocupa a esta Institución que la demanda de las familias pase por el cambio de centro de la víctima. El traslado del colegio se sigue perfilando como la solución más viable para poner término a esta forma de violencia entre iguales. El problema es que esta decisión supone una nueva victimización para un niño que, tras haber sido agredido y haber sufrido, como colofón se ve obligado a adaptarse a un nuevo colegio y dejar atrás a sus compañeros, amigos y al profesorado (queja 15/1419, queja 15/1502, queja 15/3180, queja 15/4603, y queja 15/5789, entre otras).

Otro asunto por el que venimos mostrando una especial preocupación es el acoso escolar que pueden llegar a sufrir algunos niños y niñas por motivo de orientación sexual o de identidad de género, y es que este fenómeno posee unas características específicas, y por tanto, no puede ser englobado y otorgarle el mismo tratamiento que la generalidad (queja 15/791).

Hablamos de una víctima que no quiere ser señalada y por ello se niega a explicar los motivos de la persecución pues su puesta en evidencia puede ser incluso más doloroso que el propio acoso. Hablamos de una víctima y un acosador que, en numerosas ocasiones, creen que el motivo de la agresión está penalizado socialmente, de modo que aquel se siente reforzado y la víctima minimizada, hasta el punto de llegar a sentirse responsable del acoso que está sufriendo.

En este ámbito, por tanto, consideramos necesarias las medidas de prevención específicas frente a cualquier forma de violencia y exclusión dirigidas a niños y jóvenes en el ámbito escolar y, por supuesto, de apoyo y protección a la víctima garantizándole su seguridad y evitando que la solución final pase porque el agredido deba abandonar el centro escolar.

Finalmente consideramos sumamente interesante la puesta en marcha de medidas de formación para el profesorado sobre el transgénero y la transexualidad, ampliando los conocimientos de los profesionales sobre la realidad de estos alumnos, su problemática, y cómo abordar las situaciones de exclusión, discriminación o cualquier otra forma de violencia que puedan sufrir en el centro educativo.

Fruto de nuestra demanda ha sido la publicación de la Orden de 28 de abril de 2015 de la Consejería de Educación que modifica la referida Orden de 20 de junio de 2011, con el objeto de incorporar un nuevo protocolo de actuación sobre identidad de género en el sistema educativo andaluz para dar respuesta específicas a las necesidades educativas del alumnado con disconformidad de género o transexual.

Cuando procedemos al cierre de este Informe conocemos que el Consejo de Ministros ha examinado el borrador de un plan de 70 medidas por la convivencia y contra el acoso escolar, entre las que figuran la formación de profesores y padres y un manual de apoyo. También incluye el teléfono para las víctimas que será atendido por profesionales titulados como psicólogos, abogados o trabajadores sociales. Otra de las medidas es la implementación de los protocolos de detección e intervención y servirá para conocer cómo prestar apoyo a las víctimas y trabajar con los acosadores

Del mismo modo se prevé la creación de una Red estatal de escuelas “Tolerancia cero” para reconocer a nivel estatal a los centros educativos que demuestren haber mejorado su convivencia mediante planes y proyectos que promuevan la inclusión, prevengan la violencia y apoyen a las víctimas, con especial consideración de los centros con mayores dificultades.

Por lo que respecta a la Comunidad Autónoma de Andalucía, en el momento de proceder al cierre de este Informe se aprueba el II Plan Estratégico de Igualdad de Género en Educación 2016-2021, en virtud del cual se refuerzan las medidas orientadas a la prevención y erradicación de la violencia contra la mujer y a evitar discriminaciones por identidad y orientación sexual, modelo de familia o formas

de convivencia. Este instrumento pretende servir de apoyo a las actuaciones para impulsar la igualdad de género dentro del Sistema Educativo Andaluz.

No podemos por menos de congratularnos de estas iniciativas a la que estaremos especialmente atentos y de cuya puesta en práctica y ejecución podremos dar cuenta en la próxima Memoria anual.

e) Servicios educativos complementarios.

El comedor escolar ha pasado de ser un instrumento esencial para la conciliación familiar y laboral a una medida de apoyo social.

Se ha consolidado en 2015 la tendencia al aumento del número de quejas sobre el servicio complementario de comedor escolar. Su origen se encuentra en el incremento de la demanda de plazas

por las peticiones de muchas familias que, encontrándose en una situación económica muy precaria, solicitan este servicio para garantizar a sus hijos, al menos, una comida al día.

El comedor escolar ha pasado de ser un instrumento esencial para la conciliación familiar y laboral a una medida de apoyo social, de manera que gran parte de las plazas disponibles ahora son ocupadas por familias que, con su informe social correspondiente, han acreditado encontrarse en riesgo de exclusión.

En este contexto, padres y madres nos trasladan su sorpresa y desesperación porque habiendo podido sus hijos e hijas disfrutar de este servicio complementario en cursos anteriores, ahora se han visto privados de aquel precisamente por estar ocupada la mayoría de las plazas por el alumnado que se encuentra en las circunstancias arriba señaladas. La consecuencia es que cuando ambos progenitores trabajan, no pueden atender a sus hijos en la hora en la que éstos asistían al comedor escolar, dificultando de este modo la conciliación de la vida familiar y laboral (queja 15/3182, queja 15/3183, queja 15/3231, queja 15/3275, queja 15/3410, queja 15/3650).

La solución no siempre depende de la voluntad de la Administración educativa de incrementar el número de plazas, ya que en muchas ocasiones la propia infraestructura de los centros impide la ampliación del servicio.

Por otro lado, desde hace varios años venimos haciendo público nuestro criterio de que el servicio de comedor escolar debe hacerse extensivo a todos los niños

El servicio de comedor escolar debe hacerse extensivo a todos los niños escolarizados en colegios andaluces sostenidos con fondos públicos ubicados en zonas de transformación social, con independencia de su titularidad.

escolarizados en centros docentes andaluces sostenidos con fondos públicos, con independencia de su titularidad, especialmente a los alumnos escolarizados en centros concertados ubicados en zonas de transformación social.

Dicho criterio ha sido reiterado en 2015. No olvidemos que la prestación del servicio de comedor en los centros concertados queda al margen de la financiación pública, ya que, en principio, no se encuentra regulado ni por el Decreto 137/2002, de 30 de abril, de apoyo a las familias andaluzas, ni en la Orden de 3 de agosto de 2010, por la que se regulan los servicios complementarios de aula matinal, comedor escolar y actividades extraescolares.

Algunos de los colegios ubicados en las zonas señaladas han podido prestar este servicio tan importante para el conjunto de la población escolar a través de determinados convenios de colaboración con el antiguo ISE-Andalucía. No obstante, en los últimos dos años estos instrumentos han sido objeto de reparo por la Intervención, es decir, por el organismo que, en definitiva, es el que tiene potestad de autorizar o no el gasto correspondiente.

Por su parte, la Comisión Consultiva de Contratación Administrativa vino a establecer que la figura del convenio de colaboración había de quedar sometida a la Ley de Contratos del Sector Público, por lo que, a la vista de ello, la Agencia Pública Andaluza de Educación y Formación hubo de suprimir los mencionados convenios para la prestación del servicio de comedor en este tipo de centros docentes ya que, no siendo centros públicos autorizados para la prestación de este servicio, carecen de los requisitos necesarios para poder licitarlo públicamente.

Los titulares de los centros afectados por la medida denunciaron la gravedad de la situación por cuanto, no era sólo que hubieran tenido que sufragar de sus “bolsillos”, en la medida en que ello había sido posible, los gastos devengados de la prestación del servicio de comedor desde que la Intervención había reparado la autorización del gasto inicialmente previsto, sino que en la mayoría de los casos acumulaban una importante deuda a las empresas de catering que, mostrando una enorme sensibilidad por conocer la situación de los usuarios, habían seguido prestando dicho servicio sin recibir contraprestación alguna hasta tanto se resolvía la situación económica de dichos centros.

Fue al inicio del curso 2015-2016 cuando las empresas de catering expresaron la imposibilidad de seguir prestando el servicio en estas condiciones, por lo que los centros docentes no pudieron abrir el comedor escolar. Como es habitual, los perjudicados fueron principalmente los niños y niñas, la gran mayoría de ellos en riesgos de exclusión, que no recibían ni una sola comida completa al día, que era, en definitiva, la que hasta el curso pasado se les proporcionaba en el comedor del colegio.

No es que intentemos exagerar la situación ni que pretendamos añadir drama pero la alarma social que esta situación creó fue fiel reflejo de esta dura realidad. Ante esta tesitura los contactos del titular de la Institución con las personas titulares de la Consejería de Educación y la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales, y con los responsables de los centros docentes fueron constantes y fluidos con el objetivo de poner término a una situación que tanto preocupaba. Se trataba de encontrar una fórmula jurídica que permitiera a los mencionados centros obtener fondos públicos para el pago del servicio de comedor escolar o bien que se financiara de alguna manera el mismo.

De este modo, la Consejería de Educación adoptó la decisión de iniciar los trámites para proceder a la modificación del Decreto 192/1997, de 29 de julio, por el que se regula el servicio de comedor que se presta en los centros de titularidad de la Junta de Andalucía, con el objetivo de dar cobertura legal que posibilite ampliar la prestación de este servicio en los centros de estas características que, por su singularidad social y especificidad del alumnado, es de justicia y solidaridad atenderlos.

Así mismo, y mientras que dicha modificación normativa culmina su proceso, se adoptó, como solución provisional, el que a través de recursos de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales y con la colaboración de una organización no gubernamental, se preste ayuda económica para sufragar el coste del servicio, con lo que en la actualidad el mismo se presta en los centros de referencia a la espera de encontrar una solución definitiva y estable (queja 14/2699, queja 15/4766, queja 15/4767, queja 15/4739, queja 15/4818, queja 15/2122, queja 15/4734 y queja 15/4737).

En cuanto al otro servicio complementario por el que recibimos un mayor número de quejas, el transporte escolar, seguimos asistiendo a los problemas que se generan, principalmente, cuando el alumnado tiene que desplazarse diariamente de localidad para estudiar un nivel educativo que no se imparte en su lugar de residencia (queja 15/286, queja 15/3090, queja, queja 15/4563, queja 15/4817).

Destacamos el problema surgido en determinadas zonas rurales de Jerez de la Frontera (Cádiz) al prohibir el uso del transporte escolar a los alumnos y alumnas escolarizados en algunos centros. La cuestión era que colegios pertenecen a la categoría Semi-D, es decir, que además de todos los cursos de la Educación Primaria, imparten también los dos primeros cursos de la Enseñanza Secundaria Obligatoria. No obstante, estos mismos centros educativos están actualmente adscritos a determinados institutos de Educación Secundaria de Jerez, de manera que el alumnado que acaba con sus estudios de Educación Primaria pueden acceder directamente al primer curso de Enseñanza Secundaria en los centros receptores.

Y es en este punto donde se originaba el problema: aquellas familias que habían optado por matricular a sus hijos e hijas, como nuevos alumnos o alumnas en el primer curso de Enseñanza Secundaria en el mismo colegio en el que han realizado la Educación Primaria, se les ha privado de la utilización del transporte escolar que hasta ahora venían utilizando, mientras que este mismo se mantenía para el alumnado repetidor de 1º de ESO y todo el alumnado de 2º de ESO.

Situaciones éstas kafkianas y que resultan de la insistencia en aplicar de una forma tan rígida una normativa que, en nuestra opinión, puede ser atemperada con instrumentos que permitan ampliar el uso de este servicio sobre todo cuando ello no supone ningún coste extra para la Administración.

Excepcionalmente se autorizó el uso del transporte para los reclamantes, si bien, soluciones como la señalada no deben ser provisionales, sino que todos aquellos supuestos y circunstancias en las que ha sido posible resolverlo de esta manera deben tener un reflejo normativo que permita dar una mayor cobertura al alumnado que lo necesita ([queja 15/4665](#)).

f) Equidad en la Educación.

En una época de crisis económica la inversión en políticas de equidad educativa es una de las inversiones más rentables, y debe permitir corregir las desigualdades sociales y económicas que están impidiendo o dificultando que muchos niños andaluces puedan desarrollar al máximo sus potencialidades.

La Educación es considerada en un Estado de Derecho como uno de los bienes democráticos fundamentales que posibilita a las clases sociales con dificultades su mejora y ascenso social. La Educación debe ser accesible, por tanto, a toda la ciudadanía de forma justa e igualitaria.

En este contexto, la equidad en la educación adquiere un especial protagonismo para garantizar el acceso a la Educación de todos los niños y niñas sin distinción alguna, y con independencia de sus circunstancias personales o sociales.

En una época de crisis económica como la que venimos padeciendo en los últimos años, la inversión en políticas de equidad educativa es una de las inversiones más rentables, y debe permitir, a través de la prevención, la intervención y la compensación, corregir las desigualdades sociales y económicas que están impidiendo o dificultando que muchos niños andaluces puedan desarrollar al máximo sus potencialidades.

Asimismo la equidad en la Educación debe potenciar la inclusión de todos aquellos alumnos que, por sus circunstancias personales, tienen mayores dificultades en su proceso de educación. Los niños y niñas con necesidades específicas de apoyo educativo debido a circunstancias que afectan a su persona tienen derecho a disfrutar de las mismas oportunidades educativas que los demás alumnos, recibiendo unas atenciones y poniendo a su disposición unos recursos que garanticen de forma plena su desarrollo.

En este subepígrafe diferenciaremos las medidas de equidad en los dos grupos: educación especial y educación compensatoria.

Un año más comprobamos las enormes dificultades con las que se encuentran muchos niños y niñas afectados con algún tipo de discapacidad para ejercer plenamente su derecho a una Educación de calidad.

Por lo que se refiere a la educación especial, el deterioro en la atención educativa al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo desde que comenzó la crisis económica ha persistido durante 2015. Un año más comprobamos las enormes

dificultades con las que se encuentran muchos niños y niñas afectados con algún tipo de discapacidad para ejercer plenamente su derecho a una Educación de calidad.

La inclusión escolar de este tipo de alumnado no sólo significa la obtención de una plaza escolar preferentemente en un centro ordinario, la verdadera inclusión se consigue cuando el niño o la niña tiene a su disposición todos y cada uno de los recursos personales y materiales necesarios para su crecimiento personal y desarrollo. Hablamos de que el alumno pueda disponer de un monitor de educación especial durante todo la jornada escolar si así resulta precep-

La verdadera inclusión se consigue cuando el niño tiene a su disposición todos los recursos personales y materiales necesarios para su crecimiento personal y desarrollo.

entre otras, a la necesidad de que cuando comienza el curso escolar los centros donde se encuentran escolarizados estos alumnos dispongan de todos los recursos que requieren, evitando a las familias un peregrinaje por las Administraciones hasta conseguir lo que una adecuada planificación educativa debía haber previsto.

Durante 2015 se consolida la tendencia iniciada en ejercicios anteriores respecto del incremento de quejas -a instancia de parte o de oficio- que denuncian la ausencia de monitores de educación especial en los colegios, de Enseñanzas Infantil y Primaria para atender al alumnado con algún tipo de discapacidad. En otras ocasiones lo que se cuestiona es el hecho de que este profesional no se encuentre presente en el centro durante toda la jornada escolar, ya que viene siendo práctica en los últimos años que aquel sea compartido entre varios colegios, con lo que los alumnos no están atendidos durante mucho tiempo al día, debiendo ser suplida esta carencia por otros profesionales que no tienen entre sus cometidos labores asistenciales propias de la señalada categoría, o incluso por las propias familias que se ven obligadas a acudir al colegio varias veces durante la jornada escolar.

No es infrecuente que la Administración educativa argumente la existencia de este recurso personal -monitor de educación especial- para negar la dotación de otro profesional de la misma categoría, sin tener en cuenta las circunstancias personales y patologías de cada alumno -especialmente cuando se trata de menores afectados por trastorno del espectro autista- así como las infraestructuras o características de los centros.

Es un hecho que el éxito de la medicina de la neonatología ha descendido la tasa de mortalidad infantil hasta límites insospechados hace unos años, salvando la vida de muchos recién nacidos, si bien algunos de ellos sobreviven pero afectados por importantes secuelas, patologías y discapacidades. Cuando estos alumnos acceden al sistema educativo requieren de una amplia atención asistencial que se proporciona, entre otros, por los monitores de educación especial. Y esa atención tan intensiva impide en ocasiones que un solo profesional pueda

atender en exclusiva las demandas de todos los alumnos en un determinado colegio. En otras ocasiones, la propia configuración arquitectónica del colegio dificulta las labores de estos profesionales, en perjuicio del niño o la niña, generalmente cuando las infraestructuras del centro en cuestión se encuentran alejadas entre sí [quejas 15/4598, 15/4599, 15/4601, 15/4602](#)).

Por otro lado, también hemos comprobado las diversas vicisitudes que pueden acontecer en los procesos de escolarización de este alumnado, de modo especial cuando no se planifican con la suficiente antelación las necesidades de los alumnos con algún tipo de discapacidad reflejadas en las solicitudes de escolarización, o no se ponen en funcionamiento las medidas de coordinación necesarias entre los organismos que intervienen en dichos procesos.

Cuando una familia opta por escolarizar a su hijo o hija con discapacidad en un determinado centro educativo ordinario, generalmente adopta la decisión siguiendo las indicaciones y sugerencias del personal de la comisión de escolarización, ya que el colegio en cuestión -al menos teóricamente- dispone los recursos necesarios. Previamente los responsables del colegio han debido efectuar la reserva de plazas para el alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo que exige el Decreto 40/2011, de 22 de febrero.

Nos hemos encontrado con supuestos en los que el colegio no ha cumplido con la obligación reseñada que contempla la necesidad de reservar 3 plazas por cada unidad, negándose al menor el acceso al colegio. Y como colofón, la familia se encuentra con que su reclamación por tal negativa no se resuelve hasta ya comenzado el curso escolar, y cuando el alumno ha debido asistir a un colegio no elegido por la familia y que no dispone de los recursos necesarios para su debida atención educativa.

Hemos de tener en cuenta que la importancia de resolver con prontitud y celeridad los recursos en materia de escolarización derivan no solo de una obligación legal sino de la trascendencia de los intereses en juego. Mucho antes del comienzo del curso escolar en el mes de septiembre, las familias deben conocer si finalmente sus reclamaciones han sido estimadas o desestimadas y, por tanto, el centro escolar al que sus hijos deberán acudir. Esta decisión tiene que ser conocida con la suficiente antelación para una adecuada planificación de la vida familiar y en interés superior del alumno o alumna.

Dicha celeridad se perfilaba más necesaria en los casos del alumno afectado por un trastorno del espectro autista. Cualquier programa de intervención con estos

La importancia de resolver con celeridad los recursos en materia de escolarización planteados por alumnos con discapacidad, deriva no solo de una obligación legal sino de la trascendencia de los intereses en juego.

niños debe ser especialmente individualizado y estructurado, prueba de ello es que la ratio profesor-alumno en las aulas donde se atiende a este tipo de alumnado es inferior a cualquier otra de necesidades educativas especiales. Es sabido que estos

niños y niñas necesitan de un mundo organizado y planificado donde sepan lo que va a suceder en cada momento, con el objetivo de sentirse seguros y crear un ambiente de tranquilidad donde poder aprender y relacionarse.

De ahí que antes de comenzar el curso escolar las reclamaciones sobre la escolarización de los alumnos afectados por estas patologías deban estar resueltas a fin de evitar que tras el inicio de las clases el niño o la niña se vea obligado a cambiar de colegio, teniendo en cuenta que suelen ser muy inflexibles a los cambios y no se adaptan con facilidad a los mismos, lo que puede llegar a producirles graves perjuicios, tal como con frecuencia dictaminan los profesionales de atención temprana [queja 14/4564](#).

Destacamos también los retos a los que se enfrentan algunas familias con hijos afectados por trastornos de conducta. Y es que los chicos y chicas que sufren este problema suelen tener un nivel educativo bajo, no porque los mismos presenten problemas intelectuales, sino porque su comportamiento antisocial y disruptivo suele abocarles a continuos conflictos en el colegio, tanto con el profesorado como con los compañeros, siendo objeto con mucha frecuencia de medidas disciplinarias.

El absentismo escolar, la desescolarización, o los problemas de convivencia están presentes en la vida de muchos de estos menores, en la mayoría de los casos como reflejo de su actitud de constante desafío a la autoridad y a las reglas establecidas socialmente. Por su parte, el fracaso y el retraso escolar son las consecuencias más palpables de su difícil adaptación a un entorno como el educativo que exige de constancia y disciplina.

Por lo señalado, no resulta tarea fácil para los profesionales atender a este alumnado, de ahí que quede plenamente justificada la existencia de unos órganos especializados en trastornos de conducta, a través de los Equipos de Orientación Educativa. Unos Equipos que tienen entre sus cometidos la labor de asesorar al profesorado sobre técnicas, métodos y recursos apropiados

para la acción educativa, atribuyéndoles no sólo funciones de asesoramiento sino también de colaboración con los Equipos de Orientación Educativa y Departamentos de Orientación en la difícil tarea de identificar y valorar las necesidades educativas del alumnado afectado por problemas de trastornos de conducta.

Pero ocurre que, en alguna ocasión, los profesionales del centro no siempre tienen el convencimiento de la necesaria colaboración con los mencionados equipos especializados, obviando que dicha cooperación es fundamental para la buena marcha académica del menor, y olvidando que, en cualquier caso, no se trata de un personal externo al centro si no equipos especializados con demarcación geográfica provincial para la atención educativa a los alumnos y alumnas con disfunciones específicas [Resolución 15/1844](#).

Por otro lado, nos hemos encontrado con una ausencia de comunicación efectiva entre las familias y los centros docentes donde se encuentran escolarizados el alumnado con discapacidad. Una falta de entendimiento cuyo principal perjudicado ha sido el niño o niña.

Y es que la colaboración entre familias y los centros escolares se presenta como un factor necesario con efectos altamente positivos no sólo para el alumnado sino también para padres y madres, profesorado, colegio y, en general, para toda la comunidad educativa. Son muchas las voces que proclaman que la participación de padres y madres en la vida escolar tiene significativas repercusiones en el rendimiento del alumnado del mismo modo que mejora las relaciones paterno-filiales y las actitudes de los progenitores hacia el hecho educativo.

Desde esta perspectiva, entre la escuela y la familia debe existir una estrecha comunicación para lograr una visión globalizada y completa del alumnado. Para que el profesorado pueda educar no tiene más remedio que contar con los padres y colaborar con ellos. Es necesario que los dos ambientes -familiar y escolar- guarden una estrecha coordinación ya que manteniendo una buena relación con la familia, existe mayor confianza entre padres y profesorado, se comunican inquietudes, la evolución del alumnado y permite al personal docente conocer al alumnado y ayudarle.

Esta colaboración es imprescindible cuando el alumnado es calificado como de necesidades específicas de apoyo educativo a los que en muchas ocasiones el centro escolar debe proporcionar una atención que va más allá de la estricta y puramente educativa. Nos referimos al desarrollo de habilidades sociales

Esta colaboración, entre la familia y el colegio, es imprescindible cuando el alumnado es calificado como de necesidades específicas de apoyo educativo, a los que en muchas ocasiones el centro escolar debe proporcionar una atención que va más allá de la estricta y puramente educativa.

protagonismo fundamental como transmisores de toda esta información a los profesionales del ámbito educativo que día a día atienden al alumnado.

Así, los esfuerzos de los profesionales en el proceso evolutivo de muchos de estos alumnos y alumnas con necesidades específicas de apoyo educativo deben tener una continuidad en el ámbito familiar y, viceversa. De ahí que la colaboración a la que aludíamos se haga más patente y necesaria en el caso de estos niños y niñas, los cuales, en muchas ocasiones, padecen importantes problemas de comunicación [**Resolución 15/1133**](#).

Por lo que respecta al uso del servicio complementario de comedor escolar por el alumnado con discapacidad, las reclamaciones que recibíamos en ejercicios anteriores iban dirigidas principalmente a la escasa dotación de personal en los comedores para la atención de estos niños. Aumentar los recursos personales ha venido siendo la demanda más común ya que muchos de estos niños y niñas, por sus patologías y plurideficiencias, precisan de una atención muy individualizada incompatible con los medios disponibles en los colegios.

Ahora el panorama ha cambiado debido a la preferencia de los alumnos en situación de exclusión o riesgo social en el acceso al comedor. Y ha cambiado porque la oferta de plazas en este servicio educativo todavía no es capaz de cubrir la demanda, lo que ha motivado que algunos alumnos que se beneficiaban del servicio en cursos anteriores no hayan podido continuar haciendo uso del mismo.

No podemos olvidar las bondades que el uso del servicio en cuestión supone para muchos alumnos y alumnas con necesidades específicas de apoyo educativo. Las características de algunos de estos niños y niñas así como las necesidades de sus familias, hacen que el comedor se convierta en un elemento de especial

No podemos olvidar las bondades que el uso del comedor escolar supone para muchos alumnos y alumnas con necesidades específicas de apoyo educativo.

relevancia para la continuidad del proceso de estimulación y formación del alumnado, y también como alternativa para la ocupación del tiempo libre de este colectivo, que tan difícil acceso tiene a determinadas actividades

de ocio. Para algunos de estos niños en el comedor no solo se les proporciona alimentos o se intenta mejorar sus hábitos alimenticios, en muchos casos, a estos niños y niñas se les enseña a digerir alimentos, se les alecciona en el uso de cubiertos, así como muchas otras actividades que suponen una prolongación de las enseñanzas que se imparten en las aulas.

La normativa reguladora del servicio complementario de comedor escolar -Orden de 5 de noviembre de 2014- recoge los criterios de prioridad para la obtención de plaza en caso de no poder conceder plaza a todo el alumnado solicitante, toda vez que los grupos formados por aspirantes empatados tras los procesos de baremación de las peticiones venían siendo muy numerosos. Tal norma, además, ha añadido un supuesto hasta el momento no contemplado, esto es, el alumnado en situación de dificultad o exclusión social, a fin de hacerlo compatible con las acciones contenidas en el Programa de Refuerzo de Garantía Alimentaria.

Pues bien, la inclusión del alumnado en situación de riesgo o dificultad social como colectivo preferente en el acceso al servicio de comedor escolar no solo no debe ser discutida sino que ha de ser objeto de la más alta de las valoraciones. Se trata de una medida, atendiendo al actual panorama económico y a la situación de muchas familias andaluzas, ciertamente necesaria.

Sin embargo, la Orden de 2014 no contempla la condición de alumno con necesidades específicas de apoyo educativo como criterio de prioridad para la obtención de plaza en el comedor escolar, política que se aleja de la línea que marcan las normas de escolarización. En efecto, el Decreto 40/2011, de 22 de febrero, recoge expresamente la necesidad de garantizar las condiciones más favorables para el alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo, teniendo en cuenta los recursos disponibles en el centro. Para tal fin, la mencionada norma obliga a la Administración educativa a reservar un máximo de 3 plazas por unidad para el alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo.

No parece congruente que esa especial protección en materia de escolarización no se haga extensiva al resto de los servicios educativos como es el caso del comedor escolar, máxime si tenemos presente, tal como hemos señalado anteriormente, que dicho servicio supone una continuidad del proceso de formativo y un instrumento de especial relevancia en el proceso de estimulación y formación del alumnado.

Además de ello, se puede advertir un trato desigual entre el alumnado escolarizado en los centros específicos de educación especial públicos donde el servicio de comedor escolar se presta a todo el alumnado, con aquel otro escolarizado en centro ordinario en el que han de competir con el resto de los alumnos y sin ningún orden de preferencia. Llama la atención que en un recurso más integrador y al que han de acudir preferentemente los alumnos conforme a los principios y proclamas contenidas en las leyes educativas -centro ordinario- no se les garantice a estos niños un servicio tan esencial para ellos como es el comedor escolar.

Hemos instado a la Administración educativa a modificar la regulación legal del servicio de comedor escolar de modo que los alumnados con necesidades específicas de apoyo educativo estén también incluidos como un colectivo prioritario en los casos en los que la oferta sea inferior a la demanda o, en su caso, esa misma normativa reserve determinadas plazas para ellos.

Por ello hemos instado a la Administración educativa a modificar la regulación legal del servicio de comedor escolar de modo que los alumnados con necesidades específicas de apoyo educativo, en concordancia con los principios de normalización, inclusión, integración y atención individualizada que han presidido la atención a las necesidades educativas especiales en las últimas décadas, y teniendo en cuenta la función que cumple el servicio,

estén también incluidos como un colectivo prioritario en los casos en los que la oferta sea inferior a la demanda o, en su caso, esa misma normativa reserve determinadas plazas para ellos a semejanza de lo que acontece en los procesos de escolarización **Resolución 14/5702.**

Para finalizar este subepígrafe centramos nuestra atención en los centros específicos de educación especial. Señalemos a modo de antecedentes que esta Institución elaboró en el año 2010 un Informe especial sobre estos recursos educativos a fin de que sirviera de incentivo para facilitar que aquellos

abandonaran el papel de centros segregados dentro del sistema educativo al que pertenecen y, en definitiva, el trabajo contribuyera a mejorar la calidad de vida de todos los niños y niñas que se encuentran escolarizados en los mismos.

Aún queda por desarrollar y aplicar algunas de las medidas de los objetivos del Plan, para la mejora de la atención educativa al alumnado escolarizado en centros específicos de educación especial en Andalucía 2012-2015), muchas de ellas de gran calado, significado e importancia.

En cumplimiento de nuestras recomendaciones, por Acuerdo de 20 de marzo de 2012 del Consejo de Gobierno, se aprueba el Plan de actuación para la mejora de la atención educativa al alumnado escolarizado en centros específicos de educación especial en Andalucía 2012-2015 (BOJA número 64 de 2 de abril de 2012). Dicho Plan tiene establecido 8 objetivos,

cada uno de los cuales es objeto de una serie de actuaciones, en el que, además quedan delimitados los agentes implicados y los criterios de evaluación e indicadores.

Desde la aprobación de este instrumento anualmente venimos haciendo un seguimiento del mismo cara a comprobar su grado de cumplimiento. Y si bien, en los inicios de su entrada en vigor, nos congratulamos por la celeridad con la que parecía que se estaban poniendo en funcionamiento muchas de las acciones programadas, llegados al final de su vigencia -año 2015- hemos de resaltar que aún queda por desarrollar y aplicar algunas de las medidas de los objetivos del Plan, muchas de ellas de gran calado, significado e importancia.

Nos referimos a la consideración de algunos centros específicos de educación especial como centros de recursos o al establecimiento de los criterios de desarrollo de los procesos de escolarización combinada. También a la ausencia de suministro de determinado material o a la actualización y sustitución de otros elementos TIC como son las pizarras digitales. No podemos dejar de mencionar que uno de los objetivos del Plan era potenciar el uso de las tecnologías de la información y la comunicación a estos recursos y a su profesorado como instrumento para el desarrollo de las competencias del alumnado.

Más preocupante es que hasta la fecha no se hayan definido los perfiles profesionales de aquellas personas que prestan sus servicios en estos recursos educativos ni se haya determinado la ratio profesional/alumno. No en vano las necesidades educativas especiales de los alumnos en estos centros requieren

de intervenciones muy especializadas en una gran diversidad de casos que implican la actuación colegiada de diferentes profesionales.

Esta inquietud debemos hacerla extensiva a los servicios educativos complementarios. Entre los objetivos del mencionado Plan se incluye la adecuación de la respuesta ofrecida al alumnado escolarizado en estos recursos en relación con los servicios complementarios y con el Plan de apertura de centros, sin que hasta la fecha se hayan publicado las normas y criterios de implantación señaladas.

En este ámbito una parte del movimiento asociativo también ha denunciado en 2015 la discriminación que sufren los centros específicos gestionados por entidades privadas con el resto de colegios en Andalucía. Y así denuncia que la Administración educativa no ha subvencionado a estos colegios el coste del comedor escolar en el curso terminado 2014-2015, y que usan un total de 341 alumnos y alumnas, lo que ha puesto en difícil situación económica a las asociaciones gestoras, pues existen deudas con las empresas proveedoras de alimentos que no pueden satisfacer por ausencia de ayuda pública. No les falta razón al movimiento asociativo cuando argumenta que las familias de los alumnados con discapacidad con una modalidad de escolarización tipo C, es decir, en centros específicos de educación especial, no pueden elegir libremente el colegio para sus hijos ya que estos son derivados por los Equipos de Orientación Educativas y atendiendo a los recursos existentes en cada provincia (queja 15/4816).

El optimismo con el que pudimos acoger la puesta en funcionamiento de este ambicioso Plan de actuación, llegada la fecha de su conclusión, se ha convertido en pesimismo y cautela teniendo en cuenta las acciones que aún restan por poner en práctica y la trascendencia de las mismas. No somos ajenos a que, por desgracia, el periodo de vigencia de este instrumento de planificación ha coincidido de pleno con la época de crisis económica y contención del gasto público. Sin embargo, recordemos que antes de su entrada en vigor el Plan tenía prevista la correspondiente memoria económica en la que habrían de estar presupuestadas todas las cuantías que conlleva su puesta en funcionamiento.

Dada la especial sensibilidad de esta Institución en el asunto, tenemos prevista la celebración de distintas reuniones con el movimiento asociativo y con las personas responsables de la Consejería de Educación para seguir impulsando la puesta en funcionamiento de las medidas del Plan de referencia. Del resultado de las gestiones y actuaciones emprendidas daremos puntual información en la próxima Memoria [queja 14/5654](#).

Recibimos quejas sobre demoras en el pago de las becas y ayudas al estudio, tanto las convocadas por la Administración del Estado como las denominadas “Andalucía Segunda Oportunidad” convocadas y gestionadas por la Administración andaluza.

Por lo que se refiere a la educación compensatoria, la mayoría de las quejas versan sobre demoras en el pago de las becas y ayudas al estudio, tanto las convocadas por la Administración del Estado como las denominadas “Andalucía Segunda Oportunidad” convocadas y gestionadas por la Administración andaluza. Unas demoras que con-

dicionan la continuidad del proceso educativo de muchos alumnos, especialmente en las enseñanzas postobligatorias.

En el caso de las ayudas “Andalucía Segunda Oportunidad” convocadas para el curso 2014-2015, cuyo plazo de presentación de solicitudes concluía el 30 de septiembre de 2014, no fue hasta el mes de marzo de 2015 cuando se publicaron las listas de los solicitantes a los que se les había concedido de manera provisional.

Pero lo grave del asunto es que esta situación se ha mantenido hasta el mes de diciembre de 2015, en el que se han publicado los listados correspondientes a quienes se les ha concedido definitivamente la beca, resultando que en la fecha de elaboración del presente Informe, y concluido ya hace meses el curso para el que fueron solicitadas, no tenemos noticias de que se haya producido el esperado pago (queja 15/4270, queja 15/4409 y queja 15/4410).

Si no con tanta demora, igual situación se produce en el caso de las becas de la convocatoria general del Ministerio del Educación, gestionadas íntegramente por la Junta de Andalucía desde el curso 2009-2010 a través del convenio de colaboración correspondiente y hasta tanto se produzca la aprobación de los correspondientes reales decretos de traspasos de las funciones, medios y servicios necesarios para asumir el ejercicio efectivo de estas competencias al respecto del alumnado andaluz que curse enseñanzas postobligatorias no universitarias.

En cuanto a éstas, ha sido en el mes de octubre de 2015 cuando se han abonado todas las cuantías correspondientes, resultando que en el mes de septiembre eran aproximadamente 600 beneficiarios a los que todavía no se les había hecho efectivo el pago correspondiente a la 2ª variable de la ayuda económica (queja 15/2006 y queja 15/4491).

Otra disfunción que nos ha sido puesta de manifiesto con respecto a estas becas de la convocatoria general se refiere a la finalización del plazo de solicitud -30 de septiembre- en relación al plazo de matriculación, el cual puede producirse, por distintos motivos, con posterioridad a esa fecha.

Cuando estas circunstancias se producen, es decir, cuando la matriculación en el curso correspondiente se produce una vez concluido el plazo para presentar la beca, los alumnos denuncian no haber sido avisados, o adecuadamente informados, de que, aún en estos casos, las solicitudes de beca deben presentarse necesariamente antes del 30 de septiembre aunque no coincidan con el plazo de matrícula correspondiente. Con dicha información los afectados hubieran tenido la posibilidad de conocer que las personas interesadas en participar en la convocatoria de ayuda al estudio deben presentar la solicitud de beca hasta el 30 de septiembre con independencia del estado de tramitación de su solicitud de matrícula en el centro educativo, lo que les hubiera permitido presentar en plazo sus solicitudes y ser beneficiarios de una beca para la que cumplieran los requisitos (queja 14/5674, queja 15/5283, entre otras).

g) Formación Profesional.

Hoy en día, la Formación Profesional no solo cumple con el papel tradicional de ser una vía de acceso para muchas y muchos jóvenes a un puesto de trabajo cualificado y, por lo tanto, con mejores condiciones laborales y económicas, sino que se ha convertido también en el tipo de formación al que recurren muchos profesionales, no cualificados desde el punto de vista formal, que por causa de la crisis económica se han encontrado en el desempleo y que han aprovechado esta situación para obtener un título sin el cual difícilmente van a poder reintegrarse al mercado laboral. Por lo

La Formación Profesional ha pasado a ser un instrumento esencial tanto para cualificar profesionalmente a jóvenes estudiantes como para la inserción laboral de personas desempleadas.

tanto, este tipo de formación ha pasado a ser un instrumento esencial tanto para cualificar profesionalmente a jóvenes estudiantes como para la inserción laboral de personas desempleadas.

Precisamente la entrada en escena de estos nuevos demandantes es la razón por la que desde el inicio de la adversa coyuntura económica se repite el mismo problema: insuficiencia de plazas para todas las personas que desean cursar estas enseñanzas.

No obstante, seríamos injustos si no reconociéramos que, a pesar de la coyuntura económica que venimos sufriendo, en los últimos años sí se han incrementado el número de plazas de Formación Profesional, aunque es cierto que el esfuerzo ha de ser aún mayor para poder atender las legítimas pretensiones de quienes desean acceder a este tipo de enseñanzas.

La solución para algunos de estos alumnos, si es que tienen la suerte de que sus familias cuenten con recursos económicos necesarios, pasa por matricularse en un centro privado, donde el coste del curso ronda los 3.000 euros. Nuestra experiencia nos demuestra que son muchas las personas que no pueden acceder a esta posibilidad por carecer de medios económicos.

Citamos como ejemplo la situación de una alumna que había obtenido una buena nota media en sus estudios de Bachillerato, si bien no había podido acceder a ninguna de las plazas de las enseñanzas de Formación Profesional en centros sostenidos con fondos públicos demandadas. Los únicos ingresos de la unidad familiar provienen de una prestación del padre desempleado de larga duración y mayor de 62 años. Con este panorama resulta evidente que la familia no puede hacer frente al pago de los estudios que pretendía la joven en un centro privado (queja 15/4849).

El acceso del alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo a las Enseñanzas Profesionales, o mejor dicho, las limitaciones establecidas por un proyecto normativo para los chicos y chicas con un dictamen de escolarización de la modalidad C, es decir, escolarización en centros específicos, ha motivado la intervención de la Defensoría.

A este alumnado, según la Orden de 19 de septiembre de 2002, por la que se regula el periodo de formación para la transición a la vida adulta y laboral, destinado a los jóvenes con necesidades educativas especiales, a partir de los 16 años se le tiene que ofrecer la posibilidad de Formación Profesional por medio de Programas de Transición a la Vida Activa y Laboral o Programas de Garantía Social, hoy Formación Profesional Básica.

Como recoge el Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, que regula aspectos específicos de la Formación Profesional Básica, la finalidad de estos programas es dar continuidad al alumnado con necesidades específicas educativas, por lo que dichas enseñanzas estarán adaptadas a sus necesidades. Sin embargo, el desarrollo posterior de esta norma por las Instrucciones de 22 de mayo de 2014 y de 25 de julio de 2014 de la Consejería de Educación impedía la escolarización

de este alumnado en dichas enseñanzas, dejando sin un futuro formativo a este colectivo de alumnado que apenas tiene oferta formativa que favorezca su inserción laboral.

Por su parte, tuvimos conocimiento de que se estaba elaborando un proyecto de orden de la Dirección General de Formación Profesional para el curso 2015-2016, que mantenía los mismos requisitos de acceso que la instrucciones anteriormente citadas, por lo que la discriminación señalada seguiría aplicándose.

Tras nuestra intervención la Secretaría General de Educación y Formación Profesional confirmó que se había procedido al cambio de redacción del proyecto de orden al objeto de posibilitar la continuación en el sistema educativo del alumnado con necesidades educativas especiales, y más concretamente el acceso a las Enseñanzas de Formación Profesional Básica para el citado alumnado, con independencia de la modalidad de escolarización [queja 15/1275](#).

h) Enseñanzas de Régimen Especial.

La mayoría de las quejas siguen refiriéndose a las enseñanzas de música y, concretamente, a la frustración que produce en las familias y en el alumnado que, habiendo concluido con éxito los cuatro cursos que componen las Enseñanzas Elementales, no pueden acceder al conservatorio profesional por falta de plazas a pesar de haber superado la correspondiente prueba de acceso (queja 15/4015, queja 15/3456, queja 15/3532, queja 15/3593, queja 15/3905, entre otras).

Otro aspecto destacado que afecta no sólo a las enseñanzas de música, sino a todas las Enseñanzas de Régimen Especial se refiere a la inexistencia de normativa específica que establezca para el alumnado con necesidades educativas especiales la obligatoriedad de realizar en las distintas pruebas de acceso las adaptaciones necesarias, así como tampoco en el currículum de los distintos cursos y, por último, el establecimiento de un cupo de reserva también para este tipo de alumnado.

Ello es reconocido por la Consejería de Educación con ocasión de la tramitación de la queja de un niño de 8 años con un grado de discapacidad reconocido de un 51 por 100 consecuencia de una hemiplejía de la parte derecha del cuerpo, lo que no le impide desde hace años tocar la trompa, además de ser un alumno con magníficos resultados académicos.

Las quejas siguen reflejando la frustración que produce en las familias y en el alumnado que, habiendo concluido con éxito los cuatro cursos que componen las Enseñanzas Elementales, no pueden acceder al conservatorio profesional por falta de plazas.

A pesar de que sus progenitores intentaron conseguir una mínima adaptación en la prueba de acceso al grado elemental (hubiera bastado con darle al niño solo algo más de tiempo, puesto que su brazo derecho se mueve un poco más lento de lo normal) poniendo en conocimiento del propio conservatorio, en el mes

de febrero de 2015, las circunstancias personales del alumno, y a pesar de que también se les comunicó el mismo día de la prueba que trasladarían esta petición al tribunal calificador, ello no sucedió así, de modo que, aunque aprobó con una nota de 6.07, no pudo obtener la plaza por faltarle tan sólo algunas décimas.

Posteriormente el propio conservatorio, a través de su Departamento de Atención a la Diversidad, reconoció a la familia que sí hubiera correspondido la adaptación de la prueba que desde hacía meses venían solicitando.

La Secretaría General de Educación y Formación Profesional ha mostrado su intención de llevar a cabo el desarrollo normativo necesario para subsanar tan importantes deficiencias, si bien consideramos que este no se ha de demorar más en el tiempo para procurar que ya en la próxima convocatoria se puedan realizar las adaptaciones que fueran necesarias al alumnado que lo necesite.

Por esta razón, en la actualidad, estamos estudiando con toda la profundidad que se merece este asunto, tanto desde el punto de vista individual que se expone en el expediente concreto, como desde el punto de vista general. En cualquiera de los casos, tendrá que ser en el próximo Informe en el que daremos cuenta de lo actuado (queja 15/2763).

Por último, queremos hacer también mención a dos expedientes que aunque aún están en trámite, merecen nuestra atención.

Uno de ellos es la queja 15/3027, a través de la que estamos haciendo un seguimiento de los motivos por los cuales aún no se ha dado cumplimiento a una Resolución que se formuló en la queja 13/3988, y en la que se aceptó por parte de la Secretaría General de Educación proceder a la modificación de la Orden de 18 de Abril de 2012, por la que se regulan las pruebas de acceso a

las enseñanzas artísticas superiores y la admisión del alumnado en los centros públicos imparten estas enseñanzas, incluido el artículo 34 en lo que se refiere a la convocatoria de pruebas extraordinarias.

Por su parte, también es objeto de nuestro análisis, y cierta preocupación, el asunto expuesto en la queja 15/4784, en la que el interesado pone de manifiesto que por la Junta de Andalucía todavía no se ha procedido a realizar las modificaciones normativas necesarias para adaptar los cambios introducidos por la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa. Estas modificaciones permiten que en la actualidad los alumnos y alumnas que tengan 16 años pueden acceder a los estudios superiores de música mediante la realización de la prueba de madurez correspondiente, lo que hasta ahora tan solo era posible si se tenían cumplidos los 18 años.

Dicha previsión normativa, también ha sido recogida en la Disposición adicional octava del Real Decreto 21/2015, de 23 de enero, por el que se modifica el Real Decreto 1614/2009, de 26 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas artísticas superiores reguladas por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, arriba señalada.

3.1.2.3. Derecho a la vivienda

Como hemos tenido ocasión de reiterar en Informes anteriores, los problemas de vivienda se han visto agravados como consecuencia de la devastadora crisis económica que esta viviendo nuestro país desde hace ya varios años, y en la que Andalucía ha resultado una de las Comunidades más castigadas por esta realidad.

En la mayoría de los casos en los que se plantea un problema de carencia o precariedad de vivienda, están afectados menores de edad.

El panorama al que hacemos referencia y que a continuación describiremos, ha tenido su reflejo, en las quejas que la ciudadanía ha planteado ante esta Defensoría durante 2015. Quejas que, en la

mayoría de los casos, podemos interpretarlas como una llamada de auxilio, ante la desesperada situación que viven muchas familias, en riesgo o en situación de exclusión social, superados por la difícil situación en la que se encuentran inmersos, en la que ni siquiera pueden satisfacer las necesidades básicas de sus hijos, entre las que se encuentra disponer de una vivienda digna.

Muchas quejas son una llamada de auxilio de las familias, en riesgo o en situación de exclusión social, que no pueden satisfacer las necesidades básicas de sus hijos, entre las que se encuentra disponer de una vivienda digna.

Nos encontramos con unidades familiares que, como consecuencia, principalmente, de haber perdido el empleo uno, varios o todos los miembros de la unidad familiar, se ven imposibilitadas para hacer frente al pago de las hipotecas o de los alquileres, y el

resultado final se traduce en la pérdida de la vivienda familiar como consecuencia de un procedimiento de ejecución hipotecaria promovido por la entidad crediticia, o como consecuencia de una acción de desahucio, promovida por la titularidad del inmueble, por impago de las rentas.

En estas situaciones, en las que lamentablemente se encuentra un sector muy elevado de la población andaluza, están generando verdaderos dramas familiares, lo que ha dado lugar a que desde los distintos ámbitos se exija a los poderes públicos una respuesta concreta a esta realidad que tanta alarma social está ocasionando.

Es por ello, que una vez más, a fuerza de ser reiterativos, debemos llamar la atención sobre la necesidad de dar una solución inmediata al problema habitacional que afecta a estas familias, y muy especialmente aquellas integradas por niños.

La respuesta es, en la mayoría de los casos, poco resolutive. Los Servicios Sociales, con la necesaria diligencia, activan y ejecutan el protocolo diseñado al efecto, si bien, la solución no es otra que esperar a que se quede alguna vivienda vacía de las destinadas al alquiler social. Pero esta espera puede dilatarse durante años, toda vez que, son muy escasas en número las viviendas destinadas al alquiler social y, todavía menor, si tenemos en cuenta el notable crecimiento, en los últimos años, de la demanda de las mismas.

Pero, mientras tanto, ¿qué ocurre con estas familias y sus hijos?. La respuesta es desoladora: las familias, sin ingresos o con unos ingresos muy escasos, se encuentran en la calle, tras producirse el lanzamiento de su vivienda. Algunas de estas unidades familiares tienen la "suerte" de ser acogidas por algún miembro de su familia, sin embargo, en la mayoría de los casos, viven hacinados en pocos metros; otras tienen que separarse dejando a sus hijos e hijas menores viviendo en casa de algún familiar o amigo, mientras los padres duermen en un coche o cada uno con sus respectivas familias de origen; otros, en cambio optan por

Graves consecuencias que la pérdida de la vivienda puede tener en niños y niñas: cambios de conducta, problemas de relación con los padres y situaciones desadaptativas con su entorno.

la ocupación ilegal de viviendas vacías, ya sean de titularidad pública o privada.

En cuanto a la incidencia que la situación descrita tiene en las personas menores, hemos de insistir

nuevamente en los efectos negativos que tiene separar al niño o niña del medio en el que vive, para pasar a habitar, en el mejor de los casos, acogido por familiares y amigos, en condiciones absolutamente precarias y de hacinamiento o, en un albergue, en un entorno que les resulta ajeno. En otros casos, en los peores, para vivir en la calle.

De estas situaciones, como ya tuvimos ocasión de apuntar en el Informe pasado, se hace necesario recordar las graves consecuencias que la pérdida de la vivienda puede tener en niños y niñas, asunto del que ya se han hecho eco también muchos expertos en psicología infantil. Así, se mencionan cambios de conducta, problemas de relación con los padres y situaciones desadaptativas con su entorno.

Fiel reflejo de la problemática comentada lo son las siguientes quejas: Aquella en la que el interesado exponía que vivía en la calle junto a su mujer, gravemente enferma, dos hijos y un nieto (queja 15/799); o aquella otra que planteaba la situación que afectaba a la compareciente, quien vivía en régimen de alquiler junto a sus hijos pero su precaria situación económica le había impedido atender los gastos del alquiler, por lo que se había promovido por la propiedad de inmueble, contra ella, un procedimiento de desahucio, en el que ya se había fijado la fecha del lanzamiento, y no tenía donde ir con sus hijos (queja 15/2032).

Destacamos también la situación de una familia con dos hijos de corta edad, en la que los progenitores se encontraban en situación de desempleo sin subsidiar. Además, su hijo mayor, de 4 años de edad, se encontraba diagnosticado de autismo, teniendo reconocida una situación de dependencia en grado II. La vivienda que ocupaban les fue cedida por un familiar, encontrándose ésta en pésimas condiciones de habitabilidad, carecía, según contaba la interesada, del equipamiento necesario para que una familia pueda vivir con dignidad (queja 15/2638).

Otra de las cuestiones planteadas en las quejas recibidas, e íntimamente relacionada, con la necesidad de vivienda, es la ocupación ilegal de inmuebles

Las unidades familiares que protagonizan ocupaciones ilegales de viviendas viven en condiciones precarias. Los niños pasan frío en invierno, calor en verano, duermen en el suelo, o carecen de la más mínima higiene, afectando a su salud y bienestar.

de titularidad pública o privada. Pues bien, en estos casos las unidades familiares que protagonizan la ocupación, normalmente con menores a su cargo, viven en condiciones precarias, sin luz, sin agua, sin muebles, a veces, en inmuebles que aún no están terminados, expuestos a las inclemencias del tiempo.

Nos encontramos con niños y niñas, que pasan frío en invierno, calor en verano, duermen en el suelo, o carecen de la más mínima higiene, lo que sin duda afecta a su salud y estado de bienestar.

En los casos de ocupaciones de viviendas privadas, exclusivamente propiedad de entidades de crédito, la súplica común de las personas que acuden a nosotros en demanda de ayuda desesperada, es la de la mediación de la Defensoría ante la entidad titular del inmueble a fin de conseguir quedarse en la vivienda regularizando su situación mediante la suscripción de un contrato de alquiler social, con una renta adaptada a los ingresos, siempre muy escasos, de la unidad familiar, que se comprometen a pagar.

En estos supuestos, nuestra intervención solo puede ser mediadora, dado que las entidades de este tipo no forman parte de la Administración Andaluza, por lo que por razones de competencia no podemos llevar a cabo labores de supervisión. En cualquier caso, siempre que nos encontramos con familias con personas menores a cargo esta Institución, como defensora de los derechos de la infancia y la adolescencia, considera que es su obligación poner de relieve a la entidad implicada, la existencia de menores que se verán afectados por las decisiones que, en su caso, se adopten.

Al mismo tiempo destacamos y trasladamos los efectos que producen en los menores la pérdida de su vivienda y que se viene detectando con grave preocupación por parte de esta Institución ante los casos reiterados que se nos ponen de manifiesto: Pierden su elemento material de cobijo y resguardo. Su casa es su referente de vida y de relación con el entorno. La vivienda es su escenario vital, su lugar de convivencia y desarrollo. Su domicilio es determinante para su vida escolar, sus relaciones entre iguales y su propio entorno urbano. Si asumimos el efecto de estas expulsiones de los hogares en las personas adultas, en el caso de menores los impactos son mucho más duros.

Bien es verdad que en el presente ejercicio, nuestra intervención ante las entidades de crédito privadas, ha de ser valorada satisfactoriamente, pues hemos venido manteniendo conversaciones y reuniones con las entidades bancarias titulares de los inmuebles ocupados. Las respuestas obtenidas, en líneas generales, se pueden calificar de receptiva, advirtiéndose una especial sensibilidad de algunas de estas entidades ante los sectores más desfavorecidos de la población.

Muestra de la problemática comentada fue la situación en la que vivían varias familias, con menores a su cargo, que se habían visto obligadas a ocupar unas viviendas, de titularidad de una entidad bancaria, que se encontraban vacías. Exponían los comparecientes que habían tenido que enganchar el agua y la luz para poder vivir, sin embargo, la empresa municipal de aguas les había cortado el suministro (queja 15/5082).

También esta misma situación padecieron ocho familias monoparentales de mujeres con seis menores a su cargo, que se vieron obligadas a ocupar ilegalmente una vivienda, propiedad de una promotora que había sido declarada en situación legal de quiebra. El edificio, al parecer, no tenía licencia de ocupación y carecía de los suministros básicos (luz y agua), así como de saneamientos, por lo que las vecinas limpiaban y desalojaban el garaje de las aguas fecales que se acumulaban en él. Estaban viviendo con luz enganchada del viario público y tomaban el agua de una fuente que les instaló el ayuntamiento en la calle. Los problemas de salubridad y seguridad con las familias, sobre todo con los niños y niñas, eran manifiestos, y demandaban una solución sin demoras (queja 15/5302).

Las situaciones de conflicto y agresividad que viven algunos niños en zonas marginales se reflejan en su estado de salud mental.

En otras ocasiones nos encontramos con personas a las que les había sido adjudicada una vivienda en un barrio caracterizado por su conflictividad vecinal, en el que continuamente se ven sometidos a amenazas e insultos del vecindario. Un barrio donde las reyertas, a veces con resultados de lesiones e incluso de muerte, y la droga, están muy presentes.

Los afectados nos trasladaban su desesperación, su miedo y angustia y fundamentalmente la de sus hijos menores, por la situación que tenían que vivir diariamente, temiendo incluso por sus vidas. Estas situaciones de conflicto y agresividad que rodeaba la vida de los menores, tenía especial reflejo en su estado de salud mental, ya que, ante estas situaciones, no pueden dormir, tienen

miedo a salir a la calle, e incluso tienen que ser atendidos por psicólogos, ante el estado de ansiedad que les producían estas vivencias.

A título de ejemplo traemos a colación la queja 15/3504, en la que una madre nos trasladaba que vivía junto a su hijo de 10 años en un barrio muy conflictivo, y tanto ella como su hijo, sufrían diariamente amenazas e insultos. Ante esta situación, decidió denunciar los hechos ante la policía, si bien la denuncia no hizo más que agravarla, lo que le obligó a trasladar a su hijo a casa de una amiga, ya que en su opinión, sus vidas corrían serio peligro.

Pues bien, resulta obvio, que en todos los supuestos descritos, los menores afectados se encuentran en una situación de riesgo y desprotección, que exige a las Administraciones Públicas, la adopción de las medidas necesarias, que garanticen la estabilidad, el bienestar y fundamentalmente, la integridad de las personas menores afectadas.

En este sentido, merece ser invocado el artículo 2 de la Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, que reconoce el derecho que tiene todo menor a que su interés superior sea valorado y considerado como primordial en todas las acciones y decisiones que le conciernan, tanto en el ámbito público como privado. Y en la aplicación de dicha Ley y demás normas que le afecten, así como en las medidas

Hacemos un llamamiento a las Administraciones, organismos e instituciones, para que aúnen esfuerzos y adopten medidas para garantizar a niños y niñas la satisfacción de su derecho constitucional a una vivienda digna y adecuada, el estado de bienestar que se les reconoce así como garantizar el que tengan unas condiciones de vida dignas.

concernientes a los menores que adopten las instituciones, públicas o privadas, los Tribunales, o los órganos legislativos primará el interés superior de los mismos sobre cualquier otro interés legítimo que pudiera concurrir.

En consecuencia, esta Defensoría, como defensora de los derechos de los menores de edad, se ve obligada, y para ello utilizamos este cauce, a hacer una llamada de atención sobre las Administra-

ciones, organismos e instituciones implicados, a los efectos de que aúnen todos sus esfuerzos y adopten cuantas medidas sean necesarias, con el único objetivo de garantizar a las personas menores que se encuentran desprotegidos en la satisfacción de su derecho constitucional a una vivienda digna y adecuada, el

estado de bienestar que se les reconoce así como garantizar el que tengan unas condiciones de vida dignas.

En otras ocasiones, las reclamaciones inciden en las dificultades de las familias para hacer frente a los gastos correspondientes a suministros de agua y/o luz o, incluso, a la falta de tales suministros de modo que se mermaban las condiciones de habitabilidad de la vivienda familiar.

Así, por ejemplo, en la queja 15/1119 conocimos la situación de una pareja en situación de desempleo, con dos menores a su cargo, que vivían exclusivamente de la ayuda de familiares. Nos trasladaban la dificultad de asumir los pagos correspondientes a las facturas de luz, pues además debían hacerse cargo de una deuda de 2.000 euros a raíz de un expediente de fraude.

Por su parte, en la queja 15/4909 supimos de las dificultades de un matrimonio, con un bebé de 10 meses, para contar con suministro de luz en su vivienda recién adquirida. Al parecer el problema se encontraría en la existencia de un expediente abierto frente al anterior propietario, lo cual supuso el retraso en atender el alta de luz durante más de dos meses, debiendo mientras la familia hacer frente al pago del alquiler de un piso al tiempo que los gastos de la vivienda adquirida (hipoteca y comunidad).

Parecidos problemas se dan con relación al suministro de agua, como en la queja 15/4567, en la que la familia compuesta por el matrimonio y dos hijos menores tenían que hacer frente a las consecuencias económicas derivadas de la manipulación realizada en el contador.

En el caso de la queja 15/1930 actuábamos de oficio tras tener conocimiento por noticias de prensa de los cortes de suministro que afectaban a diversas familias del barrio de La Chanca (Almería). El Ayuntamiento informó que se trasladó el problema a la empresa concesionaria para que analizaran los casos particulares, pese a no haber recibido ninguna petición vecinal expresamente. Igualmente nos trasladó que había adoptado un acuerdo que permitiría dar respuesta a las situaciones de dificultad de pago de recibos de agua al reconocer reducciones en las cuotas aplicables a familias en riesgo de exclusión social.

3.1.2.4. Derecho al medio ambiente adecuado

En la medida en que una sociedad es más desarrollada, desde una perspectiva económica y educativa, determinados riesgos derivados de modelos de vida

Los entornos en los que residen la ciudadanía inciden de forma importante en la calidad de vida de las personas y, por diferentes motivos, de manera singular en determinados colectivos como son los menores.

incompatibles con la sostenibilidad ambiental y territorial disminuyen, pero aún así hay una serie de factores de riesgo que derivan no tanto de ese desarrollo económico como del modelo de ciudad en el que residimos.

Según la OMS “cada año mueren más de tres millones de menores de cinco años por causas y afecciones relacionadas con el medio ambiente”. El medio ambiente es, pues, uno de los factores que influyen de forma más decisiva en el tributo mundial de diez millones de defunciones infantiles anuales, y uno muy importante para la salud y el bienestar de las madres. El aire interior y exterior y el agua contaminados, la falta de saneamiento adecuado, los riesgos de toxicidad, los vectores de enfermedades, la radiación ultravioleta y los ecosistemas degradados son factores ambientales de riesgo importantes para los niños, y en la mayor parte de los casos para sus madres también.

Esos factores de riesgo van a tener una incidencia especial en los países subdesarrollados en los que el deterioro ambiental es en general más evidente. Ahora bien, no nos engañemos, también, en los países desarrollados existen grandes riesgos ambientales para la población infantil de un lado, el extraordinario porcentaje de población menor que vive en situación de pobreza en la que, por tal motivo, la calidad de la vivienda y los entornos en los que desarrollan su existencia en los primeros años, va a tener lugar en un escenario de desprotección del derecho a un medio ambiente adecuado en el espacio urbano.

Se trata de una cuestión de entidad y que ya preocupaba al legislador cuando en la Ley Andaluza 1/1998, de 20 de abril, de los Derechos de Atención al Menor, aparecía de una manera singularizada recogido en su artículo. 13, el derecho de los menores a un medio ambiente saludable y no deteriorado, así como la necesidad de que los menores conozcan y aprendan a respetar su entorno urbano y rural.

Un paseo por cualquier barrio marginal pone de relieve hasta qué punto el proceso de socialización del menor con la ciudad va a crear una imagen muy distorsionada de ésta. No en vano la ciudad con la que se va a encontrar en el día a día viene representada ante él por un entorno urbano en el que las infraestructuras están deterioradas, los parques infantiles, cuando los hay, presen-

Un paseo por cualquier barrio marginal pone de relieve hasta qué punto el proceso de socialización del menor con la ciudad va a crear una imagen muy distorsionada de ésta.

con todo ello una apariencia muy lejana de la percepción que un menor debe tener de una hábitat de calidad. En fin, cuando llega la noche a diferencia de lo que ocurre en otras zonas de la ciudad el alumbrado público presenta graves disfuncionalidades, y disuade a la población allí residente de cualquier deseo de salir a pasear y compartir el espacio público. Esta es la visión que los menores se van formando del significado que posee vivir en el espacio urbano.

tan un aspecto deplorable, donde no se distingue con claridad pues presenta una imagen similar de abandono las plazas públicas y los solares sin edificar, donde la basura se acumula en los entornos de contenedores deteriorados dando

Todo ello junto a aspectos esenciales de todos conocidos relacionados con la educación, la cultura, etc., dibujan un panorama de riesgo desde una perspectiva ambiental para los menores.

Pero junto a esto existen otras quiebras del derecho a un medio ambiente adecuado que afectan a la población infantil con independencia de la situación económica familiar y de su nivel de desarrollo educativo y/o formativo. Se trata de riesgos derivados de un modelo de ciudad que hoy ya sabemos que no es sostenible, en términos ambientales por cuya razón desde distintos foros, asociaciones, colectivos, etc., se está exigiendo su cambio y la transición hacia un modelo más respetuoso con el medio ambiente.

Nos referimos, fundamentalmente, a las incidencias que en la población, en este caso la infantil, posee la contaminación atmosférica provocada por el consumo de energías de origen fósil y, fundamentalmente, la derivada de los vehículos de motor, la contaminación acústica provocada por diferentes causas y la necesidad de crear espacios libres, zonas verdes e itinerarios peatonales seguros accesibles y de calidad ambiental así como para afrontar de una manera comprometida el reto del tratamiento adecuado a las aguas residuales, a los residuos sólidos, etc.

Con motivo de una Jornada que en 2015 organizó nuestra Institución sobre “Ciudades Inteligentes, Ciudades Sostenibles”, pusimos de manifiesto la necesidad de cambiar el modelo productivo y la forma de entender la ciudad que debe ser vivida en clave peatonal con apoyo en el transporte público y otras formas alternativas a las actuales como el uso de la bicicleta. También poníamos de manifiesto las oportunidades que las TIC ofrecen para el control y respuesta

Es necesario cambiar el modelo productivo y la forma de entender la ciudad que debe ser vivida en clave peatonal con apoyo en el transporte público y otras formas alternativas a las actuales como el uso de la bicicleta.

de las necesidades de la población en relación con las cuestiones ambientales pero asimismo con la educación, la cultura, y con la participación.

Todo esto con el doble objetivo de garantizar esa sostenibilidad y de hacer nuestras ciudades más in-

clusivas. La ciudad inteligente deberá tener muy presente, desde el principio, las necesidades de los menores y las respuestas que hay que dar a los mismos en todos los órdenes de la vida social.

En realidad, toda situación de exclusión del disfrute de los derechos constitucionales y estatutarios por parte de algún colectivo y pese a que la Constitución vincula tanto a las Administraciones como a la sociedad civil, según se infiere del artículo 9 de nuestra Norma Suprema, exige una actitud proactiva de los poderes públicos.

Las consecuencias del deterioro ambiental que incide y sufren los menores solo pueden ser cambiadas si todos los poderes crean un escenario de oportunidad que, desde la participación de los colectivos, en este caso la familia y los propios menores, en las políticas que se quieren poner en marcha, permita instaurar medidas que no sólo cambien esa visión que transmiten los espacios urbanos deteriorados, sino que también garantice su mantenimiento y conservación. Justamente en este último objetivo es donde el entendimiento y la participación con los propios colectivos afectados será determinante.

No basta con crear zonas verdes y espacios libres de calidad, ni con renovar las infraestructuras y el mobiliario urbano, ni tampoco con hacer un plan de choque de limpieza, sustitución de contenedores, etc., con ser todo ello muy necesario, el factor determinante es que se implique la población en el mantenimiento de la calidad ambiental de sus espacios porque de ello va a depender en gran medida su propia calidad de vida. Ello exige, no nos cansaremos de repetirlo, tutela social, formación y educación en la familia y en la escuela.

Todas estas actuaciones parecen que tendrán que realizarse, en la mayoría de los casos, a impulso de los poderes públicos, pues si nosotros hacemos una reflexión sobre las quejas que nos llegan relacionadas con el derecho a un medio ambiente adecuado de los menores veremos que la motivación de las

Ante la contaminación acústica, los menores se encuentran indefensos, dificultando la realización de sus tareas educativas, y comprometiendo su derecho al descanso y al desarrollo de sus actividades cotidianas en la intimidad del hogar familiar.

la mayoría de ellas guardan una ínfima relación con las cuestiones ambientales que hemos comentado. De ahí que creemos que esta Oficina se debe de implicar, mediante actuaciones de oficio, de una manera más comprometida en aras a impulsar medidas tendentes a la mejora de la protección del derecho constitucional y estatutario a un medio ambiente adecuado. De manera significativa en lo que concierne a los menores.

Los temas que habitualmente generan la presentación de quejas en esta Institución en la que están presentes derechos de menores se concretan, básicamente, en las cuestiones a las que a continuación vamos a hacer referencia.

En primer lugar, se trata de quejas relacionadas con la contaminación acústica que tienen su causa en la actividad ilícita que realizan establecimientos de hostelería con motivo de la emisión de música sin estar autorizados para ello o del ruido que se genera por las personas usuarias de las terrazas de tales establecimientos (quejas 15/2076, 15/2644, 15/3288, 15/3546, entre otras).

Sobre esta cuestión poner de manifiesto otra vez la indefensión en la que se encuentran los menores afectados por esta grave contaminación que les impide o dificulta realizar sus tareas educativas y que afectan al derecho al descanso y al desarrollo de sus actividades cotidianas en la intimidad del hogar familiar.

Con frecuencia seguimos verificando que las Administraciones públicas no tienen la sensibilidad exigible para cumplir y hacer cumplir las normas aprobadas para prevenir y en su caso luchar y sancionar a quienes generan una ilegal contaminación acústica.

También, por la contaminación acústica generada por otras fuentes de ruidos, nos llegan quejas como aquella en la que el interesado nos daba cuenta de que el ruido generado por los ensayos de unas bandas de música en una explanada cercana a su vivienda estaba afectando muy negativamente a la vida

Las Administraciones públicas no tienen la sensibilidad exigible para cumplir y hacer cumplir las normas para prevenir, y en su caso sancionar, a quienes generan una ilegal contaminación acústica.

El Ayuntamiento, sin resultado. El ruido provocaba que sus hijos en edad escolar (11 y 6 años) no pudieran conciliar el sueño hasta que dicha banda no termina, con el consiguiente nerviosismo que provoca en aquellos y repercutiendo en el rendimiento diario de sus tareas escolares.

Tras realizar distintas gestiones en orden a que el Ayuntamiento de Sevilla emitiera el preceptivo informe con base a la información que ya teníamos acumulada, formulamos el Recordatorio de deberes legales de que, conforme al artículo 27.7.c) de la vigente Ordenanza Municipal contra la contaminación acústica, ruidos y vibraciones (publicada en el B.O.P. de Sevilla de 29 de octubre de 2014), los ensayos de bandas de música en el exterior deberán desarrollarse en zonas de la ciudad convenientemente distanciadas de edificios de viviendas.

De igual forma, también para el supuesto de que el Ayuntamiento aún no hubiese intervenido en esta problemática, formulamos Recordatorio de que, conforme al artículo 27.8. a) y b) de la citada Ordenanza, cuando los agentes de la Policía Local comprueben que se está desarrollando un acto o comportamiento ruidoso infringiendo cualquiera de los preceptos de ese artículo, generando molestias tales que por su persistencia e intensidad resulten a su juicio inadmisibles, requerirán a sus responsables que desistan de su comportamiento, sin perjuicio de formular parte de denuncia por infracción leve contra el causante o causantes del comportamiento ruidoso, sin necesidad de realizar comprobación acústica, y de proceder a la incautación de los elementos productores de la perturbación; y de que, de ese mismo modo, procederán los agentes cuando comprueben que se está infringiendo cualquiera de los preceptos del artículo 27, habiéndose recibido quejas o denuncias previas de los vecinos afectados.

En el caso de que, insistimos, no se hubiese intervenido aún en la forma que establecen el artículo 27 de la reiterada Ordenanza, en sus apartados 7.c) y 8, formulamos Recomendación para que, con urgencia, se den las instrucciones oportunas a la Policía Local para que proceda, en primer lugar, a comprobar si los ensayos de la banda de música objeto de esta queja se desarrollan en una zona convenientemente distanciada a los edificios de viviendas más cercanos de

forma que se cumplan los límites de inmisión de ruido en el exterior, a nivel de las fachadas de tales edificios, así como los límites de inmisión de ruido en el interior de recintos ajenos acústicamente colindantes; así como Recomendación para, en caso de que se compruebe que se está desarrollando un acto o comportamiento ruidoso infringiendo el citado artículo 27, generando molestias tales que por su persistencia e intensidad resulten a su juicio inadmisibles, o se hayan recibido quejas o denuncias previas de los vecinos afectados, que requieran a sus responsables que desistan de su comportamiento, adoptando las medidas que, a estos efectos, prevé la vigente Ordenanza contra la contaminación acústica, ruidos y vibraciones.

En su respuesta el Ayuntamiento nos había informado que se había personado la Policía Local en el lugar de los hechos, advirtiendo a los integrantes de una banda, que en aquel momento no estaba ensayando, que de continuar vulnerando la Ordenanza Municipal formularían la correspondiente denuncia.

Este compromiso, según el interesado, no ha sido asumido por cuanto las bandas han continuado vulnerando la Ordenanza sin que, pese a las continuas denuncias formuladas, se haya adoptado medida alguna. Por tal motivo, nos hemos vuelto a interesar por el asunto y a la fecha del cierre de este Informe estamos pendientes de la preceptiva respuesta [queja 14/2415](#)

Asimismo intervenimos tras la denuncia de una vecina del municipio sevillano de Castilblanco de los Arroyos por los ruidos generados desde el inmueble donde se ubica la academia municipal de música y baile, en la que se desarrollan actividades de banda de cornetas, tambores y escuela de baile.

Tras la tramitación de la queja comprobamos la aparente inidoneidad del local para tales actividades, por lo que hemos formulado una Resolución dirigida al Ayuntamiento en la que se le recuerda la obligación de observar las cautelas previstas en la normativa de protección contra la contaminación acústica cuando se trata de inmuebles que albergan actividades asimilables a actuaciones musicales en vivo y que generan ruido por impacto, como es el caso. Asimismo, hemos recomendado, por un lado, que se proceda con urgencia a comprobar si el inmueble en cuestión cumple las debidas condiciones acústicas para actividades como las mencionadas y, por otro, que se proceda en función de los resultados obtenidos tras la comprobación, esto es, si se obtuviera un resultado desfavorable, que se ejecuten medidas de aislamiento o corrección del local para ajustar los niveles de ruido a lo permitido o que, en su caso, se reubiquen estas actividades en otro inmueble convenientemente alejado de edificios residenciales. [Queja 14/4329](#).

Son recurrentes las quejas denunciando el estado de abandono de parques infantiles, zonas verdes y espacios libres o bien por las situaciones de riesgo que ofrecen solares inmuebles, que no se mantienen en un adecuado estado de conservación.

Otro tipo de quejas, que también son recurrentes ante esta Institución, relacionadas con la calidad ambiental de los entornos y espacios de utilización por menores, serían aquellas que se presentan por el estado de abandono en el que se encuentran parques infantiles, zonas verdes y espacios libres

o bien por las situaciones de riesgo que ofrecen solares, inmuebles, etc. que no se mantienen en un adecuado estado de conservación.

Citamos como ejemplo la queja 15/2483 donde el interesado nos decía que en uno de los parques infantiles más utilizados en Santa Fe (Granada), sus labores de mantenimiento y limpieza son muy deficientes, por no decir ridículas y tal como se había hecho saber al Ayuntamiento por los vecinos en repetidas ocasiones, sin recibir respuesta alguna.

Aunque del informe recibido, tras la admisión a trámite de la queja, se desprendía que este problema se encontraba en vías de solución, como quiera que el interesado denunciaba que esta situación se extendía a otros parques del municipio, concluimos las actuaciones respecto del supuesto concreto que había motivado la presentación de la queja pero, al mismo tiempo, hicimos llegar al Ayuntamiento que, ante las manifestaciones del interesado en el sentido ya comentado sobre la situación de los parques del municipio, deberían de tener en consideración estos hechos y de acuerdo con ello adoptar las medidas necesarias para lograr un estado aceptable de limpieza de los espacios públicos, parques y jardines de esa localidad. Para ello, sería conveniente no sólo intensificar las labores de limpieza, sino valorar, llegado el caso, la puesta en marcha de labores o campañas de concienciación de los usuarios de estos espacios sobre la necesidad de mantenerlos limpios y en condiciones de salubridad y por el beneficio de todos, ya sea mediante información o incluso con presencia disuasoria de la policía local.

Ante el riesgo que suponía para los menores, iniciamos una investigación de oficio ante el Ayuntamiento de Dos Hermanas (Sevilla) al tener conocimiento a través de los medios de comunicación de que los vecinos de una barriada del municipio habían denunciado la presencia de ratas por las calles de esta zona como consecuencia de la existencia de varios puntos donde se acumulan escombros y restos de basura. Se trata, en concreto, de una gran explanada a

pie de la Nacional IV, donde antaño se ubicaran unas fábricas de envases y de aceitunas y que, en la actualidad, se encuentra sin uso, acumulándose en su interior la suciedad de la que alertan estos vecinos, especialmente al situarse este terreno a unos escasos cincuenta metros de los primeros pisos. Asimismo, en la citada noticia, se menciona el riesgo permanente que existe provocado por unos muros sin estructuras a los que podrían acceder menores produciéndose algún accidente.

En su respuesta el Ayuntamiento nos comunicaba que había procedido a la limpieza de los terrenos y a la demolición del muro abandonado con lo que habían cesado los riesgos que para la seguridad, especialmente de los menores, suponía su existencia [queja 15/464](#).

Asimismo promovimos otra investigación de oficio, con independencia de cual fuera la causa de un grave accidente que tuvo lugar en la calle Betis de Sevilla que provocó el fallecimiento de una joven, cuando tuvimos conocimiento del riesgo que ofrecía el pretil existente en el último tramo de esta vía pública en un punto cercano al puente de Triana.

Elo, insistimos, motivado fundamentalmente porque los medios de comunicación se habían hecho eco de que la baja altura del pretil, unido a que es un lugar en el que están instaladas diversas terrazas de locales de hostelería a la que acuden familias en muchos casos acompañadas de menores ofrecían un importante riesgo de caída para éstos.

Pues bien, después de distintas actuaciones y peticiones de informe recibimos un escrito del Ayuntamiento de Sevilla del que resultaba en definitiva que a raíz de la denuncia se instalaron a lo largo de todo el trazado del banco corrido de la zapata, señales suficientemente visibles que indicaban el peligro de caída a gran altura y la prohibición de sentarse en el respaldo, y también que se había concluido la instalación de una barandilla que permite alcanzar un altura mínima de 1,10 metros en todo el pretil de la zapata [queja 14/5070](#).

En otro orden de cosas, no queremos dejar de dedicar, un breve comentario, en torno a las consecuencias que para el pleno disfrute de los derechos y libertades del menor ofrecen los obstáculos existentes en las infraestructuras, los transportes y la vivienda en nuestra Comunidad Autónoma. Cuestión ésta que adquiere un especial relieve cuando pensamos en la población infantil y las dificultades que tiene para moverse y acceder a los bienes y servicios que ofrece la ciudad.

Con frecuencia hablamos en estos casos de barreras para la accesibilidad pero en realidad habría que decir de barreras para el libre ejercicio de los derechos y libertades que la Constitución y el Estatuto de Autonomía reconoce a toda la ciudadanía sin distinción alguna.

En realidad, como hemos manifestado en distintas ocasiones, cuando no se destruyen los obstáculos que impide la accesibilidad lo que se está vulnerando, en realidad, es el derecho a la igualdad de los menores que el artículo 14 de la Constitución Española quiere garantizar. Igualdad de oportunidades que es clave de bóveda del estado social y democrático de derecho.

Este comentario que estamos haciendo en estas páginas de la Memoria en torno a la accesibilidad trae causa, en este ejercicio, en el hecho de que hemos mantenido una reunión con las ocho Federaciones Provinciales representantes de personas con discapacidad en la que nos han hecho llegar la percepción general existente por la sensación de desamparo que vienen observando, en los últimos años, por parte de los poderes públicos y a la que no es ajena un amplio sector de la sociedad en lo que concierne a la puesta en marcha de medidas para facilitar la integración y normalización de este colectivo. Hay pues un incumplimiento flagrante de las previsiones del artículo 49 de la Constitución.

Así lo recogimos en las conclusiones elaboradas con motivo de este encuentro entre las que resaltamos la paralización de las políticas públicas sectoriales destinadas a garantizar la inclusión social. Y es que del encuentro mantenido se desprende una conclusión general: existe una coincidencia entre los representantes de las Federaciones Provinciales del movimiento asociativo de Personas con Discapacidad en el sentido de que las administraciones públicas están manteniendo una actitud de pasividad, sin precedentes y que, en la práctica, está suponiendo no sólo una desprotección sino, en bastantes ocasiones, un significativo retroceso en la garantía de los derechos de este colectivo.

Los menores con discapacidad se consideran un sector olvidado, no sólo por la falta de centros de educación especial, sino porque con carácter general padecen un tratamiento excluyente como consecuencia del diseño de parques, centros deportivos, etc.

Esta falta de compromiso en la aprobación de políticas públicas destinadas a dar cumplimiento a los objetivos que fija el artículo 49 de la Constitución y diversos preceptos del Estatuto de Autonomía se exterioriza, con un carácter transversal, en la ausencia en la adopción de medidas desti-

nadas a facilitar la inclusión de estas personas en la ciudad, en el mundo laboral y, con carácter general, en la sociedad civil en igualdad de derechos con el resto de la ciudadanía.

Otra conclusión deducida del encuentro con las Federaciones Provinciales ha sido la situación en la que se encuentran los menores con discapacidad, que consideran un sector olvidado, no solo por la falta de centros de educación especial, sino porque con carácter general padecen un tratamiento excluyente como consecuencia del diseño de parques, centros deportivos, etc. Al mismo tiempo, destacan que los técnicos que deben prestar atención a los menores con frecuencia carecen de la formación adecuada, de ahí que, como ya se ha dicho, sea necesario tratar la discapacidad como algo transversal.

De acuerdo con ello, se traslucía una petición implícita de que no nos olvidáramos de los menores discapacitados que carecen de oportunidades en sus pequeños municipios que no pueden ofrecer, a diferencia de lo que acontece en las ciudades, donde también existen grandes deficiencias en el ámbito que nos ocupa, grandes espacios peatonales, locales y oportunidades de ocio, instalaciones deportivas y un largo etcétera de servicios que facilitan la normalización en el seno de la sociedad civil del colectivo de personas con discapacidad. En los pequeños municipios, además, de las barreras existentes en sus desplazamientos y la inexistencia de esas oportunidades se están encontrando con que las medidas que sí podría paliar estas limitaciones que es el acceso a un transporte eficiente y adaptado, en la mayoría de los casos, tampoco existe.

Por tanto, queremos dejar constancia de que, por un lado, se haga una reflexión seria y desde ella se asuma un compromiso por la accesibilidad después de un largo tiempo donde parece, indebidamente, que se había conseguido ya los objetivos

Abogamos por una reflexión seria y un compromiso por la accesibilidad para los menores con discapacidad porque estamos extraordinariamente lejos de garantizar un modelo de "ciudad de todas las personas".

básicos cuando en realidad estamos extraordinariamente lejos de garantizar un modelo de "ciudad de todas las personas". En segundo lugar, es especialmente grave la situación en la que se encuentran las personas con discapacidad que residen en los municipios rurales.

Mientras tanto continúan llegando quejas como la 15/1496 en la que la madre de una niña de diez años con movilidad reducida, afirma que vive en una barriada de Sevilla en la que están situadas dos plazas de aparcamiento reservadas

para estas personas. Estas dos plazas, dado el alto número de personas con movilidad reducida que acuden a esta zona hospitalaria, resultan para la afectada completamente insuficientes y se encuentran permanentemente ocupadas, por lo que no pueden disponer con seguridad de las mismas.

Por otra parte, al tratarse de zona azul de muy alta rotación, los vehículos autorizados deben afrontar el pago de la misma entre las 8 y las 14 horas, lo que para la afectada contraviene el Decreto 293/2009 y el Real Decreto 1056/2014. Ello les obliga a tener que recurrir las denuncias que se le formulan.

En el mismo sentido se presentó la queja 15/1498 en la que los reclamantes, residentes en el municipio de Camas (Sevilla) relataban que eran padres de dos niños con discapacidad reconocida, lo que les obliga a recibir tratamiento logopédico y rehabilitador diario en una calle céntrica de Sevilla. Afirmaban que este tratamiento es privado y muy costoso lo que determina un esfuerzo económico considerable. El caso es que, a la hora de dejar o recoger a sus hijos, exponían padecer un acoso constante de la Policía Local, ya que deben aparcar en doble fila, y del personal de la zona azul, al verse obligados a aparcar cerca del centro médico porque sus hijos padecen movilidad reducida. Por ello,

Esta Institución cree, en lo que concierne a la regulación de los aparcamientos y estacionamiento en suelo urbano, que se debe estudiar una regulación a nivel autonómico que facilite mejor las posibilidades de desplazamientos de las personas con discapacidad con movilidad reducida.

demandaban una reserva de plaza de aparcamiento en zona cercana a dicho centro médico o que, a pesar de no ser residentes en Sevilla, se les exima del pago de la zona azul y la suavización de las medidas sancionadoras de la Policía Local.

Se trataría pues no solo de crear más plazas huyendo de una interpretación de “mínimos” de la norma y ofertando como decimos

un mayor número de éstas, sino también el que, por ejemplo, en la zona azul además de ofrecer como estacionamiento gratuito se regularan con unos criterios de reciprocidad intermunicipales para facilitar la movilidad de este colectivo utilizando para ello criterios de discriminación positiva.

Junto a ello, un transporte adaptado y de calidad en nuestras ciudades y en el transporte interurbano haría posible el que se pueda garantizar mejor de como hasta ahora se ha hecho la igualdad de oportunidades a los bienes y servicios de la sociedad.

Por lo que respecta a las quejas relacionadas con la contaminación acústica mencionamos aquella motivada por el hecho de que como consecuencia de una obra de remodelación que se había realizado en el Hospital Reina Sofía de Córdoba el promotor de la reclamación representante de la plataforma “No me quites mi hospital” manifestaba, entre otros extremos, que se han instalado en la zona superior de los edificios nuevos creados unos aparatos de climatización que generan un ruido importante en las habitaciones de los niños de la tercera planta del hospital infantil que dan a esa parte del hospital. El nivel de emisión de ruidos supera con creces (más de 12 dB) el permitido por la legislación y atenta contra la salud y recuperación de estos pequeños pacientes. Ha sido certificado el nivel por la policía ambiental del mismo Ayuntamiento de Córdoba. El problema era que ni Ayuntamiento ni Gerencia del Hospital habían hecho caso de la denuncia ni se habían tomado medidas para evitar el exceso de ruido.

Tras interesar y recibir el oportuno informe resultó que según nos comunicaba la Gerencia del Hospital que, para gestionar las soluciones a los ruidos detectados, se habían puesto en contacto con cuatro empresas especializadas en cuestiones acústicas y se había elegido una de ellas ya que se consideraba que la solución que aportaban era la más adecuada, y añadía que se había solicitado a esta firma que, en los primeros días de febrero, concretaran algunas cuestiones no suficientemente detalladas en la documentación aportada. Si la información complementaria que aportaran confirmaba la bondad de su solución, los plazos previstos eran que fabricarían los materiales a lo largo del mes de febrero hasta mediados del mes de marzo, los colocarían desde mediados de marzo hasta mediados de abril y posteriormente técnicos homologados realizarán las mediciones que demuestren que los ruidos están dentro de los parámetros permitidos por la legislación vigente.

A la vista de este informe, consideramos que el asunto se encontraba en vías de solución, sin perjuicio de que hubiera de esperarse un tiempo prudencial y, como poco, a los plazos indicados en este último informe, antes indicados, para poder materializar la solución a los ruidos detectados (queja 14/636).

3.1.2.5. Menores en situación de vulnerabilidad

La actual configuración de la red de servicios sociales en Andalucía otorga a los servicios sociales comunitarios, dependientes de Ayuntamientos y Diputaciones Provinciales, un papel primordial en el abordaje de la problemática social que afecta a las familias: se configuran como el primer eslabón en la cadena de intervención social; ofrecen información, asesoramiento, valoran la situación

de los núcleos familiares y las personas que lo integran; y en última instancia sirven de puerta de acceso a distintas prestaciones y servicios habilitados para compensar situaciones deficitarias.

En 2015 nos hemos interesado por la continuidad en la prestación de los servicios que se venían prestando por los equipos de tratamiento familiar, y atendiendo al problema planteado en Sevilla capital. Dicho programa está configurado como un servicio especializado que en interpretación de lo establecido en el artículo 18 de la Ley de los Derechos y la Atención al Menor es asumido por las Corporaciones Locales, al centrarse en la atención a menores en situación

de riesgo en su propio medio familiar y social, procurando que no fueran necesarias medidas de mayor intensidad que requerirían la separación del menor de su familia.

A pesar de las innegables bondades que se derivan del funcionamiento del programa de tratamiento familiar, la propia dinámica de gestión establecida en su normativa reguladora hace que los convenios entre Junta de Andalucía y Corporaciones Locales tengan una vigencia anual, obligando a la suscripción de nuevos convenios año a año.

A pesar de las innegables bondades que se derivan del funcionamiento de dicho programa, la propia dinámica de gestión establecida en su normativa reguladora hace que los convenios entre Junta de Andalucía y Corporaciones Locales tengan una vigencia anual, obligando a la

suscripción de nuevos convenios año a año. Y es aquí donde surgen los inconvenientes burocráticos que en determinadas ocasiones, afectando a unas provincias u otras, se producen en cada uno de los periodos en que se ha de acometer la renovación.

Hemos de recalcar que tanto en una Administración (Junta de Andalucía) como en otra (Administración Local) son indispensables unos trámites de legalidad material y de legalidad económico presupuestaria y contable. Dichos trámites en ocasiones se pueden complicar por diversas incidencias explicables por la propia complejidad de los expedientes, siendo dificultoso imputar el tanto de responsabilidad a una u otra Administración. Aún así, lo cierto es que no dejan de sucederse casos en que por períodos de tiempo cortos, pero significativos, algunos equipos de tratamiento familiar dejan de prestar su labor en espera de los trámites burocráticos de renovación de los compromisos contractuales entre Administraciones.

En esta tesitura, la necesidad de suscripción anual de tales convenios hace que el personal que haya de contratar la Corporación Local para la prestación de dichos servicios haya de tener, necesariamente, horizonte temporal, ya que la vigencia del programa depende de la decisión que respecto de su continuidad, modificación, ampliación o reducción pudiera adoptar la Junta de Andalucía. A lo expuesto se une la obligatoriedad de acudir a la bolsa de contrataciones temporales conforme a la reglamentación de la propia Corporación Local, de acuerdo a los criterios establecidos en la negociación colectiva, y respetando los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad en la selección del personal al servicio de las Administraciones Públicas.

Los equipos de tratamiento familiar ocupan una posición clave en el entramado de intervenciones sociales preventivas con familias en situación de riesgo o precariedad social, evitando en algunos casos el recurso extremo a medidas de separación de los menores de sus familias y en otros posibilitando la reversión de dichas medidas.

Y esta situación de provisionalidad del personal, así como la incertidumbre sobre la propia existencia y continuidad de los equipos de tratamiento familiar contrasta con el hecho de que desde 2005 vengan funcionando con habitualidad, esto es, se trata de un programa que viene funcionando con éxito con más de 10 años de vigencia, plenamente

asentado en el entramado de prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.

Los beneficios que se derivan del funcionamiento de dichos equipos de tratamiento familiar son innegables. Es más, nos permitimos afirmar que en estos momentos ocupan una posición clave en el entramado de intervenciones sociales preventivas con familias en situación de riesgo o precariedad social, evitando en algunos casos el recurso extremo a medidas de separación de los menores de sus familias y en otros posibilitando la reversión de dichas medidas, tras dotar a las familias de instrumentos y habilidades con que superar los déficits detectados y que a la postre repercutían en la atención a los menores a su cargo.

Por todo lo expuesto, tras constatar la solución de los problemas que ralentizaron la renovación del convenio que motivó nuestra intervención en la queja, y valorando que las actuaciones realizadas tanto para la suscripción del convenio, reanudación del funcionamiento de los equipos, y contratación del personal, se ajustó a la normativa en vigor, dimos por concluida nuestra intervención en el

expediente ya que, en definitiva, la causa que motivó la queja quedó solventada [queja 14/5453](#).

Pero, conscientes de la importancia de la labor que desempeñan estos dispositivos, emprendimos, de oficio, una nueva actuación ante la Consejería de Igualdad y Bienestar Social para someter a su consideración la posibilidad de dotar de mayor estabilidad a los equipos de tratamiento familiar mediante una modificación de su reglamentación que permitiera una suscripción de convenios de mayor duración y que evitase que cada año se hubieran de realizar reiterativos e innecesarios trámites para su renovación [queja 15/5607](#).

Encontrándose en trámite esta actuación hemos tenido conocimiento de la aprobación del Decreto 494/2015, de 1 de diciembre, por el que se regula y gestiona el Programa de Tratamiento a Familias con Menores en situación de riesgo o desprotección, en el cual se mantiene la vigencia anual de los convenios de colaboración, con similares trámites burocráticos previos a sus suscripción, con lo cual, nos obliga a permanecer en alerta en las sucesivas convocatorias a fin de evitar inconvenientes burocráticos que pudieran dificultar la renovación de los convenios y la continuidad del servicio, sin incidencias negativas para la ciudadanía.

Además de esta cuestión, a lo largo del ejercicio 2015 hemos atendido quejas alusivas a la intervención de los servicios sociales comunitarios cuando se hubiera detectado alguna situación de riesgo que afectara a menores de edad, las cuales han versado sobre diferentes cuestiones que agrupamos en los siguientes apartados:

a) Prevención y atención de situaciones de absentismo escolar.

El artículo 5.1 de la Orden de la Consejería de Educación de 19 de septiembre de 2005, por la que se desarrollan determinados aspectos del Plan Integral para la Prevención, Seguimiento y Control del Absentismo Escolar, define el absentismo escolar como la falta de asistencia regular y continuada del alumnado en edad de escolaridad obligatoria a los centros docentes donde se encuentre escolarizado, sin motivo que lo justifique.

Conforme a dicha reglamentación, cuando un alumno o alumna falta a clase por encima de los límites establecidos y sin causa justificada se pone en marcha una concatenación de actuaciones que comienzan en los tutores o tutoras de cada grupo, quienes han de llevar registro diario de la asistencia a clase con el fin

de detectar posibles casos de absentismo escolar y, cuando éste se produzca, habrán de mantener una entrevista con los padres, madres o representantes legales del alumnado a fin de abordar el problema, indagar las posibles causas e intentar obtener un compromiso de asistencia regular al centro.

Prevé la reglamentación que en aquellos casos en los que la familia no acuda a la entrevista, no justifique suficientemente las ausencias del alumno o alumna, no se comprometa a resolver el problema o incumpla los compromisos que, en su caso, haya asumido, el tutor o tutora lo comunicará a la jefatura de estudios o dirección del centro quien hará llegar por escrito a los representantes legales del alumnado las posibles responsabilidades en que pudieran estar incurriendo. Igualmente, lo pondrán en conocimiento de los servicios sociales comunitarios o, en todo caso, de los equipos técnicos de absentismo escolar, quienes determinarán las intervenciones sociales y familiares correspondientes para erradicar éste u otros posibles indicadores de riesgo.

Si las intervenciones descritas no dieran resultado, se derivarán los casos a la comisión y/o subcomisión municipal de absentismo escolar, para que en el desarrollo de sus funciones adopte las medidas oportunas. Y en última instancia, en supuestos especialmente graves, el asunto podría incluso ser objeto de intervención por parte de la Fiscalía, al objeto de depurar las posibles responsabilidades penales en que se hubieran podido incurrir.

Quedan ejemplificadas algunas de las dificultades con que se encuentran los servicios sociales para la solución de la problemática asociada al absentismo escolar en la queja del director de un colegio público de la provincia de Sevilla que denunciaba la conducta absentista de una de las alumnas favorecida por la situación de riesgo en que se encuentra en su contexto familiar. Solicitaba nuestra intervención ante el escaso efecto de las actuaciones realizadas por los servicios sociales del municipio.

En el curso de tramitación de dicho expediente pudimos conocer que se trataba de una conducta de absentismo escolar continuada en el tiempo, sin que la intervención de los servicios sociales municipales hubiera permitido reconducir la situación. Para intentar solventarla, por parte de la Fiscalía Provincial se llegó incluso a presentar una denuncia contra los padres de la menor por el absentismo escolar. De igual modo la Fiscalía solicitó la continuidad de la intervención de los servicios sociales municipales respecto de la hermana de dicha menor.

Así las cosas, tras valorar que se habían agotado todas las posibilidades legales de intervención para paliar la conducta de absentismo escolar de ambas hermanas, dándose el caso de que la mayor de ellas ya habría cumplido los 16 años, superando por tanto la edad de escolarización obligatoria, dimos por concluida nuestra intervención en lo referente a la conducta absentista. No obstante, haciéndonos eco de los datos de que disponíamos en el expediente sobre la situación socio-familiar de ambas menores, los cuales pudieran motivar una intervención del Ente Público de Protección de Menores, decidimos incoar, de oficio, un nuevo expediente -actualmente en tramitación- recabando a tales efectos la colaboración de la correspondiente Delegación Territorial de la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales (queja 14/2928).

Bien entrado el año 2015 dimos por concluida una actuación iniciada a instancia del Chargée de Mission de Défense des Enfants (Défenseur des Droits de France) en el que solicitaba información de esta Institución sobre las actuaciones que se hubieran realizado en España relativas a la situación de riesgo de unos hermanos, todos menores de edad, de nacionalidad francesa aunque residentes en la provincia de Málaga, como consecuencia del negligente cuidado que estarían recibiendo de sus progenitores por no proceder a su escolarización obligatoria.

En la tramitación de esta queja hubimos de solicitar la colaboración de los servicios sociales de Fuengirola y posteriormente de Mijas, todo ello como consecuencia de los cambios de domicilio del padre que materializaba una vez se encontraba en curso la intervención de los servicios sociales de la correspondiente localidad. En el último domicilio en que fue localizado el padre manifestó su intención de trasladar su residencia a Inglaterra, requiriendo previamente para ello solucionar el conflicto judicial que mantenía con la madre y así obtener los pertinentes permisos. Ante la imposibilidad de que los menores asistieran a un colegio de lengua inglesa el padre manifestó su opción por la escolarización en su domicilio, modalidad a la cual tampoco se podía acoger en función de sus circunstancias personales y familiares. En consecuencia los funcionarios municipales desplazados a su domicilio le indicaron la obligatoriedad de que los menores estuvieran escolarizados ante lo cual el padre se comprometió a remitir una carta al colegio privado en el que estaban escolarizados para que los readmitieran.

Con posterioridad a esta visita al domicilio familiar los servicios sociales municipales contactaron con el colegio privado para avisar que el padre tenía intención de volver a escolarizar a sus hijos y que volverían a contactar con el centro para corroborar dicha circunstancia. Pasado un tiempo prudencial desde entonces los

servicios sociales volvieron a contactar con el centro escolar y comprobaron que el padre había incumplido su compromiso y no había formulado ninguna solicitud de escolarización. Los intentos de contacto con el padre tanto telefónicos como en el domicilio resultaron infructuosos, sin que los vecinos supiesen dar tampoco razón de su posible paradero. En esta tesitura nos informaron de que en el caso de que no fuera posible localizar al padre y los menores no estuvieran localizados pondrían los hechos en conocimiento de la Fiscalía.

Así las cosas, una vez finalizado el curso escolar y para evitar la repetición de hechos similares en el curso siguiente, remitimos un nuevo oficio al Ayuntamiento de Mijas con el ruego de que nos informasen de los datos de que dispusiera la Corporación Local sobre el paradero del padre con sus hijos, menores de edad, así como respecto de las actuaciones realizadas ante la Policía o Fiscalía para garantizar el derecho a su escolarización obligatoria.

Dicho Ayuntamiento nos respondió que tras localizar al padre realizaron una visita a su nuevo domicilio y que éste se negó a colaborar en la escolarización de sus hijos. También recabaron información de los vecinos, quienes indicaron que el padre prohibía a sus hijos ningún contacto con los vecinos, viviendo aislados en compañía del padre. Estos hechos fueron puestos en conocimiento del Servicio de Protección de Menores de Málaga que a continuación inició un procedimiento para la declaración de desamparo de los menores, habiendo remitido un oficio al Consulado de Francia para la localización de la madre de los menores, así como otros posibles familiares (queja 13/3915).

b) Precariedad económica de la familia que incide en los menores a su cargo.

La precariedad de medios económicos con que hacer frente a las necesidades de la familia condiciona el devenir cotidiano de muchos niños y niñas. En nuestro actual contexto social y económico se dan situaciones de mala alimentación, de dificultades para afrontar algunos gastos asociados a la educación, lo cual provoca un mayor índice en el abandono de los estudios y una situación de desventaja para acceder a estudios medios o superiores. Tal como expusimos ya en este capítulo del informe, la precariedad económica también condiciona el estado del hogar familiar, por no disponer de vivienda adecuada, o de espacios dentro de ella aptos para el estudio o la intimidad, y en que la

La precariedad de medios económicos con que hacer frente a las necesidades de la familia condiciona el devenir cotidiano de muchos niños y niñas.

que el frío o las humedades

pueden deteriorar el estado de salud. A lo expuesto se une la dificultad para acceder a tratamientos o prestaciones no contempladas en la sanidad pública.

La carencia de medios económicos provoca, por tanto, mayor riesgo de desprotección y, a su vez, hace más complicadas las relaciones sociales del niño o la niña con sus iguales, al condicionar su acceso a elementos de consumo habituales, con el sentimiento de frustración e inferioridad que ello conlleva.

La carencia de medios económicos provoca mayor riesgo de desprotección y, a su vez, hace más complicadas las relaciones sociales del niño o la niña con sus iguales, al condicionar su acceso a elementos de consumo habituales, con el sentimiento de frustración e inferioridad que ello conlleva.

Conscientes de esta situación quisimos comprobar la evolución en la práctica del Decreto Ley 7/2013, de 30 de abril, de medidas extraordinarias y urgentes para la lucha contra la exclusión social, posteriormente desarrollado y actualizado por el Decreto-Ley 8/2014, de 10 de junio. Se trata de una normativa que contempla, por un lado, el Programa de Ayuda a la Contratación para garantizar una

especial protección de las personas menores de edad frente a las situaciones de pobreza que afectan a sus familias; y por otro, el Plan Extraordinario de Solidaridad y Garantía Alimentaria de Andalucía, que tiene entre sus líneas de actuación asegurar la garantía alimentaria a colectivos especialmente vulnerables y personas con escasos recursos económicos, incluyendo el refuerzo de la alimentación infantil en los centros docentes de Andalucía.

Hemos de recordar que ya en el ejercicio 2014 solicitamos información de la entonces Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales sobre diversos incidentes en la aplicación y gestión del Plan de Garantía Alimentaria, publicitados en medios de comunicación, y en respuesta nos fue remitido un informe que detallaba las líneas de actuación del dicho Plan, dirigido a colectivos especialmente vulnerables y personas con escasos recursos económicos. En relación directa con las personas menores de edad, esta línea de actuación contempla el refuerzo de la alimentación infantil en los centros docentes públicos de Andalucía y, también, subvenciona actuaciones que desarrollen entidades privadas sin ánimo de lucro para la preparación y reparto de alimentos, junto con acciones complementarias socio-educativas, a personas menores de edad, preferentemente en zonas con necesidades de transformación social, durante el período de vacaciones fuera del calendario escolar.

Precisaba el informe que la Consejería no tenía constancia de problemas en el desarrollo de la mencionada actuación de refuerzo de alimentación en centros docentes. El programa se ejecutaba con cargo al programa presupuestario 32E, denominado "Inclusión Social", que incluía los protocolos para determinar las personas a las que se habría de garantizar la prestación, ello sin perjuicio de que la ejecución y gestión de la acción de refuerzo alimentario se realice por parte de la Consejería de Educación.

Por otro lado, y en cuanto a las denominadas escuelas de verano que atienden, en materia de alimentación y de actividades socio-educativas, a los menores en el período vacacional, durante el verano de 2014 se invirtió millón y medio de euros en subvenciones a entidades gestoras en las 8 provincias de Andalucía, gracias a las cuales se realizaron 59 actuaciones que beneficiaron a 4.121 menores, sin incidencias reseñables en su ejecución.

A pesar de la bondad de estos datos referidos a 2014, en el ejercicio siguiente hubimos de hacernos eco de nuevas referencias de prensa en las que se alertaba del riesgo de paralización de las actuaciones derivadas de dicho Programa de Garantía Alimentaria por la no publicación de la Orden de Consejería que vendría a regular su funcionamiento para el año 2015, dificultando el normal funcionamiento de los comedores escolares durante el período de vacaciones de verano.

A tales efectos, el pasado mes de junio remitimos un nuevo oficio a la mencionada Consejería en el que nos interesamos por esta cuestión, respondiéndonos que la convocatoria de subvenciones en régimen de concurrencia competitiva se realizó mediante Orden de la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales de 12 de marzo de 2015, y en 6 provincias ya se emitieron las resoluciones definitivas de las ayudas, culminando su trámite hasta la ordenación del pago. Sin embargo, en la provincia de Cádiz los 6 proyectos con propuesta de subvención se encontraban pendientes de superar la fase de fiscalización, y en la provincia de Sevilla 2 de los 12 expedientes con propuesta de subvención se encontraban también pendientes de superar la fase de fiscalización.

A la vista de esta información, al haberse desarrollado durante el período de verano los programas de garantía alimentaria en los 62 proyectos seleccionados, de los cuales se encontrarían aún pendientes de trámites fiscalizadores antes señalados, estimamos que los problemas a los que se aludían en las crónicas periódicas habían quedado solventados o se encontraban en vías de solución, por lo cual dimos por concluidas nuestras actuaciones [queja 15/0256](#).

Por otro lado, muchas de las quejas que recibimos se alude a la escasez de medios económicos y cómo esta situación está repercutiendo en los hijos. Así en la queja 15/352 se censuran las escasas ayudas recibidas de los servicios sociales comunitarios. De igual modo se pronuncia la titular de la queja 14/5434 relatando como tras separarse de su ex marido su situación económica fue muy precaria al tener que hacer frente con una escasa pensión de invalidez de 360 euros a todos los gastos que requiere el cuidado de sus hijos. Nos decía que el padre nunca se había hecho cargo de su manutención y que las ayudas que recibía de los servicios sociales eran muy escasas. En la tramitación de esta queja pudimos conocer la versión que del caso tenían los servicios sociales comunitarios, señalando que a la interesada se la había atendido, informando, asesorando y/o cumplimentando documentación a fin de posibilitarle el acceso a los recursos sociales existentes que, por sus características pudieran corresponderle: pensión no contributiva, salario social, calificación de discapacidad. También nos decían que de forma reiterada se le había orientado para que participase en asociaciones y actividades de ocio y tiempo libre organizadas en el pueblo, pero siempre rechazando los ofrecimientos.

En el relato de muchas de las quejas que recibimos percibimos cómo la mujer alcanza menores posibilidades de desarrollo personal, profesional y social conforme se encuentre en estratos sociales de más baja capacidad económica, en los que viene obligada a asumir inexcusablemente las tareas cotidianas del hogar que, en su caso, ha de hacer compatible con trabajos escasamente remunerados, socialmente desvalorados y de baja o nula cualificación profesional. Así en la queja 15/2608 se dirigía a nosotros la madre de 4 menores solicitando ayuda para conseguir trabajo y vivienda, y con ello poder recuperar la guarda y custodia de sus hijos, en esos momentos bajo la tutela de la Junta de Andalucía y acogidos por un familiar. La interesada nos decía que los trabajos a los que podía acceder no le aportaban suficientes ingresos para hacer frente a sus cargas familiares, a lo cual se unía la carencia de ayuda por parte de su familia. Señalaba que en esos momentos sus escasos ingresos procedían de una prestación social (Renta Activa de Inserción) y que en esa situación difícilmente podría hacer frente a las cargas inherentes al cuidado de sus hijos.

A pesar de lamentar esta situación, hubimos de manifestarle que no apreciábamos que la actuación del Ente Público de Protección de Menores hubiera sido irregular, al realizarse ésta conforme a las previsiones del Decreto 42/2002, de 12 de febrero, sobre el Régimen de Desamparo, Tutela y Guarda, siendo así que entre los motivos expuestos en la resolución declarativa del desamparo se citaban diversos indicadores que justifican dicha actuación,

estando ésta inspirada en el supremo interés de los menores y con la intención de garantizar sus derechos y bienestar.

Un caso particular planteó una menor emancipada que nos ponía al corriente de los problemas que le afectaban, derivados de la relación con su madre adoptiva (fue adoptada cuando tenía 4 años de edad). Relataba la difícil relación entre ambas así como su paso por diferentes centros de menores, indicándonos, además, que dada su edad, y su condición de emancipada, carecía de recursos económicos para poder subsistir de forma autónoma. Añadía en su escrito que existía un procedimiento judicial abierto por una denuncia de su madre contra ella del que desconocía su tramitación y resultado.

En el trámite de esta queja pudimos conocer una posible solución de su problema toda vez que desde el Servicio de Protección de Menores se le ofertó la posibilidad de acceder a un piso para personas ex tuteladas por la Administración (queja 14/3421).

c) Conflictividad familiar: denuncias entre ex-cónyuges sobre situación de riesgo de los hijos que conviven con el otro progenitor.

La infancia de muchos niños se ve truncada por familias en las que la tensión entre sus miembros, cuando no la violencia misma, está habitualmente presente en sus vidas.

La infancia de muchos niños se ve truncada por familias en las que la tensión entre sus miembros, cuando no la violencia misma, está habitualmente presente en sus vidas. Como ejemplo traemos a colación la queja en la que la

interesada nos decía que la Junta de Andalucía le había retirado provisionalmente la custodia de sus 4 hijas. Nos decía que no podía visitar a las 2 mayores porque convivían con el padre, que tenía antecedentes penales y con el que pudieran correr riesgo. La interesada nos aportaba la copia de un informe de alta de urgencias referido a una de sus hijas en cuya anamnesis la pediatra refería que la menor (que por entonces contaba 8 años) relataba posibles episodios de malos tratos por el padre y que la madre también habría sido víctima de malos tratos, teniendo una orden de alejamiento en vigor.

Recibimos un informe del Ente Público de Protección de Menores que señalaba que por orden de la Fiscalía, 2 de sus hijas fueron entregadas al padre. Las menores eran objeto de seguimiento por parte de los servicios sociales de zona, sin que de la información obtenida se desprendiera la necesidad de intervención por el

Ente Público de Protección. Respecto de sus otras 2 hijas, la Junta de Andalucía declaró su desamparo provisional, iniciando a continuación un expediente para ratificar o rectificar esta decisión. En la notificación del desamparo provisional de las menores también se informó a la madre del régimen de visitas a las niñas en el centro de protección en el que fueron ingresadas.

Los motivos señalados en la resolución para declarar el desamparo de las menores tenían entidad suficiente como para dicha decisión, resultando por tanto congruentes con las previsiones establecidas en el Decreto 42/2002, regulador del régimen de desamparo, tutela y guarda administrativa, por lo que, a la vista de dicha información comunicamos a la interesada que no observamos irregularidades en la actuación de la Administración (queja 15/765).

De igual modo, se dirigió a la Defensoría la pareja sentimental del padre de una menor, de 9 años de edad, disconforme con la resolución judicial que asignaba la guarda y custodia de la menor a la madre. Señalaba que esta persona tenía una conducta negligente y no se hace cargo de su hija, y que en realidad la custodia efectiva de la menor la ejerce una tía, siendo así que en esas circunstancias la niña no estaba convenientemente atendida (queja 15/2279).

O también la denuncia de la abuela por línea paterna de unos menores por el escaso efecto de las denuncias que venía efectuando sobre la situación de riesgo de sus nietos. Nos decía que la madre tenía una nueva pareja, que dicha relación era conflictiva, dándose incluso situaciones de violencia intraconyugal en presencia de los menores, a lo cual se unía el trato negligente que recibían sus nietos. Tras recibir esta queja solicitamos información de los servicios sociales de zona que nos informó del trabajo que se venía realizando con esta familia, procurando que su actuación fuese imparcial sin decantarse por las posturas enfrentadas entre familia paterna y materna. Los servicios sociales comunitarios nos revelaron que los progenitores de los menores se encontraban en esos momentos incurso en procedimientos judiciales para dilucidar las respectivas posturas respecto de guardia y custodia de los hijos que tienen en común, sin posibilidad de alcanzar ningún acuerdo amistoso (queja 15/3568).

d) Enfermedad mental y cuidado de menores.

Las personas afectadas por alguna disminución psíquica o enfermedades mentales encuentran enormes dificultades tanto para seguir el tratamiento prescrito como para realizar tareas de rehabilitación e integración social, especialmente si sus recursos económicos son limitados. En esta situación los medios puestos a

su alcance por la Administración a veces son insuficientes, y en muchos casos se requiere de una intervención de mayor intensidad que la prevista inicialmente en los protocolos ordinarios de intervención.

Ejemplo de ello lo encontramos en una intervención que iniciamos tras recibir un oficio procedente de un instituto de Enseñanza Secundaria en el que se nos daba cuenta de la posible situación de desprotección de un alumno, adjuntando a tales efectos las indicaciones realizadas por el departamento de orientación del centro. En dicho informe se relataba que la madre del menor padecía una enfermedad mental de la que se encontraba descompensada. Al parecer había protagonizado diversos episodios de autolisis y estaba en lista de espera para acceder a un recurso especializado. En estas circunstancias, y dadas las carencias existentes en la familia, el menor no estaría recibiendo una atención adecuada, corriendo riesgo la integridad de sus derechos y bienestar.

Las personas afectadas por alguna disminución psíquica o enfermas mentales encuentran enormes dificultades para seguir el tratamiento prescrito y para realizar tareas de rehabilitación e integración social, especialmente si sus recursos económicos son limitados.

fermedad mental de la que se encontraba descompensada. Al parecer había protagonizado diversos episodios de autolisis y estaba en lista de espera para acceder a un recurso especializado. En estas circunstancias, y dadas las carencias existentes en la familia, el menor no estaría recibiendo una atención adecuada, corriendo riesgo la integridad de sus derechos y bienestar.

Relataba el menor que en verano su madre se lo llevaba a los bares y así estaba hasta la madrugada. Con su padre biológico no mantenía ninguna relación, viviendo éste en distinta localidad. Refería tener una buena relación con sus abuelos maternos a la cual se oponía su madre. Mostraba preocupación a que llegase el período de vacaciones por cuanto ya no podría desayunar ya que dicho desayuno se lo facilitaba el instituto.

Tras tener conocimiento de la situación en la que se encontraba este menor interesamos de la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales de Málaga su intervención y la emisión de un informe sobre las actuaciones realizadas en protección de sus derechos e interés superior. En el informe que nos fue remitido se señalaba que con la familia estaba trabajando el equipo de tratamiento familiar de los servicios sociales de Estepona, acudiendo la madre y su actual pareja a las citas señaladas, mostrándose colaboradores y receptivos respecto a promover cambios que garanticen el bienestar del menor y sus hermanos.

El Servicio de Protección de Menores también nos confirmó que una vez reconducida la situación por los servicios sociales, la madre y su actual pareja

también acudían con regularidad a las citas programadas desde el servicio de salud mental, tomando también el menor la medicación que tenía prescrita. La madre se encontraba en estos momentos estabilizada y no se consideraba necesaria su hospitalización, ya que está respondiendo de manera positiva al tratamiento farmacológico y atención psiquiátrica ambulatoria (queja 15/980).

Una cuestión diferente aunque conexas suscitó una ciudadana temerosa de la resolución que pudiera emitir el Juzgado Familia en relación con el régimen de relaciones familiares de sus hijos con el padre. Su temor residía en que dicha resolución pudiera establecer un régimen de relaciones que implicase pernoctas en el domicilio de éste. Nos decía que el padre padece una extraña enfermedad neurológica similar al sonambulismo que le hace desarrollar conductas violentas durante la noche, sin que fuese consciente de ello.

Refería que la relación con el padre es buena, y que la relación de éste con sus hijos durante el día era positiva y beneficiosa para ambos, pero aún así solicitaba nuestra intervención para evitar que el Juzgado pudiera emitir una resolución proclive a facilitar pernoctas en el domicilio paterno. A este respecto, indicamos a la interesada que una vez notificase al juzgado dicha incidencia por parte del órgano judicial se tendrían en cuenta sus alegaciones, emitiendo la resolución correspondiente en atención prioritaria al interés superior de sus hijos, menores de edad (queja 15/2123).

3.1.2.6. Menores con necesidades especiales

Año tras año llegan a Andalucía por diferentes medios menores de edad, poniendo en riesgo su vida, y sin personas adultas que puedan hacerse cargo de su cuidado. Su situación es de evidente desamparo y por dicho motivo se requiere la intervención inmediata de la Administración.

se requiere la intervención inmediata de la Administración que, por encima de cualquier consideración relativa a su estancia irregular en nuestro país, ha de tener presente su situación de desamparo y prestarles la atención inmediata que requieren.

Un año más debemos referirnos en este Informe al fenómeno de la inmigración ilegal de menores. Se trata de menores de edad que llegan a Andalucía por diferentes medios, poniendo en riesgo su vida, y sin personas adultas que puedan hacerse cargo de su cuidado. Su situación es de evidente desamparo y por dicho motivo

Por la situación geográfica de nuestra Comunidad Autónoma es usual que se detecte la llegada de menores en pequeñas embarcaciones (pateras) y que, una vez atendida la situación de emergencia en que puedan encontrarse, se identifiquen a aquellas personas que fuesen menores de edad y que sean puestas a disposición del Ente Público de Protección de Menores para que fuese garantizado su cuidado en tanto se procede a la localización de sus familiares.

A lo largo de 2015 han sido varias las ocasiones en las que los medios de comunicación social se hacen eco de la llegada a las costas andaluzas de embarcaciones con personas inmigrantes procedentes del Magreb, entre los que se incluyen menores y mujeres embarazadas. En estos casos, nos interesamos de la Entidad Pública por la atención prestada a estos menores, de manera especial para acreditar su filiación, así como prevenir posibles supuestos de trata de seres humanos (queja 14/4557, queja 14/5014 y queja 15/1868).

De igual tenor fueron nuestras actuaciones en la queja 14/5014 referida a otra patera localizada también en las costas de Almería, o en la queja 15/1868 referida a unos menores inmigrantes localizados en los motores del ferry Tarifa-Tanger.

En el ejercicio al que se refiere esta Memoria hemos culminado nuestra intervención respecto de la actuación de diferentes hospitales públicos de Andalucía en relación con diversas trabas burocráticas para la expedición del certificado de nacimiento de menores inmigrantes cuyas madres en esos momentos carecían de suficiente identificación documental.

Las dificultades burocráticas expuestas cobran especial dimensión si se tiene en cuenta la exigencia impuesta en el artículo 46 de la Ley 20/2011, de 21 de julio, del Registro Civil, a la dirección de hospitales, clínicas y establecimientos sani-

tarios, para comunicar, en el plazo de 24 horas a la Oficina del Registro Civil que corresponda cada uno de los nacimientos que hayan tenido lugar en su centro sanitario.

Ante la reiteración de problemas burocráticos para la identificación de recién nacidos de madres sin identificación documental, demandamos unas instrucciones sobre el modo de proceder en tales supuestos que garanticen un trámite ágil sin merma de las garantías jurídicas para el menor y su madre.

Dicho artículo establece que el personal sanitario que asista al nacimiento deberá adoptar las cautelas necesarias para asegurar la identificación del recién nacido y que ha-

brá de efectuar las comprobaciones establecidas reglamentariamente para determinar su filiación. Cumplidos los requisitos para la inscripción, la comunicación se realizará mediante la remisión electrónica del formulario oficial de declaración debidamente cumplimentado y firmado por los padres, siendo así que los firmantes deberán acreditar su identidad por los medios admitidos en Derecho.

Así pues, habida cuenta la reiteración de problemas burocráticos para la identificación de estos recién nacidos, nos cuestionamos la necesidad de unas instrucciones sobre el modo de proceder en tales supuestos que garanticen un trámite ágil en estas situaciones sin merma de las garantías jurídicas para el menor y su madre.

La Dirección General de Asistencia Sanitaria y Resultados en Salud vino a reconocer la existencia de algunos problemas burocráticos puntuales en la gestión de dicha documentación, y como para su solución se encontraban en trámite de aprobación unas Instrucciones que se harían llegar a los distintos centros sanitarios afectados [queja 14/5834](#).

Pero los problemas para la documentación de recién nacidos, hijos de madres inmigrantes, no sólo se dan en los hospitales donde éstos pudieran haber nacido, también hemos recibido quejas alusivas al Registro Civil. Así nos los hizo saber la dirección de la casa de acogida de Cruz Roja en Sevilla al mostrar su disconformidad con la actuación del Registro Civil de Sevilla al negar la inscripción de un recién nacido, hijo de una inmigrante irregular carente de documentación.

Nos decían que se habían dirigido al citado Registro en dos ocasiones presentando el certificado de nacimiento expedido por el hospital y que la respuesta del Registro había sido que no se podía registrar a un menor indocumentado aunque apareciera su nombre y el de su madre en un documento expedido por el profesional que ha asistido al parto.

Toda vez que el órgano administrativo cuya actuación se sometía a nuestra supervisión estaba incardinado en la Administración del Estado, dimos traslado de la queja al Defensor del Pueblo Español, institución que nos informó que se había solicitado información a la Secretaría de Estado de Justicia acerca de los requisitos para la inscripción de nacimientos ocurridos en España. En su respuesta, el citado organismo señala que la Ley del Registro Civil establece en su artículo 16.1 que los nacimientos se inscribirán en el Registro Municipal o Consular del lugar en que acaecen (queja 15/1619).

Seguimos recibiendo quejas que reiteran los retos a los que se deben enfrentar los menores con trastornos de conducta, así como sus familias ante la ausencia de recursos asistenciales especializados.

por la Junta de Andalucía, y que integraba la selección andaluza de voleibol infantil, pudiera comparecer al campeonato nacional que estaba previsto celebrar en fechas próximas.

Otra cuestión de diferente tenor fue suscitada por uno de los entrenadores de la Federación Andaluza de Voleibol quien solicitó nuestra intervención ante las dificultades que estaba encontrando para que uno de los chicos que era menor inmigrante y tutelado

La controversia tuvo una solución favorable para el menor al encontrar una fórmula necesaria para conciliar los permisos que necesariamente habría de emitir la Administración, responsable de su tutela, con la indispensable agilidad que requiere la tramitación de la documentación que le permite participar en las mencionadas competiciones deportivas. Así, la Comisión Provincial de Medidas de Protección acordó autorizar al menor para asistir a todas las concentraciones a las que fuese convocado por la Federación Andaluza de Voleibol en su categoría, durante la temporada 2014-2015, incluyendo en dicha autorización tanto la estancia en la localidad donde se realizase la concentración como los desplazamientos al lugar de la convocatoria (queja 15/1646).

La problemática que envuelve a los menores afectados por trastornos de conducta ha seguido ocupando una parte importante de la actividad de la Institución durante 2015. Y ello porque se siguen produciendo quejas que reiteran los retos a los que se deben enfrentar estos chicos así como sus familias ante la ausencia de recursos asistenciales especializados. Dicha ausencia y la falta de un abordaje integral para con el menor adecuado a sus circunstancias personales culmina en muchas ocasiones con el ingreso de éste en un centro de internamiento para infractores tras la comisión de un acto delictivo.

Como ejemplo traemos a colación la queja 14/4455 en la que una madre nos trasladaba su preocupación ante la conducta disocial de su hijo. Nos decía que ninguna de las Administraciones Públicas a las que se había dirigido le ofrecía una solución satisfactoria y es por ello que solicitaba la intervención del Defensor del Menor de Andalucía. Lamentablemente, el avanzado estado de deterioro de su hijo hizo que uno de los incidentes protagonizado motivase su ingreso, por decisión judicial, en un centro para menores infractores. La madre nos comunicó que, a pesar de lamentar su ingreso en un centro de

estas características, en dicho recurso el menor estaba teniendo una evolución muy satisfactoria.

En otras ocasiones la familia nos muestra, no sin razón, su estupor por el hecho de que los recursos residenciales específicos para los menores con trastornos de conductas estén destinados de modo exclusivo para los chicos y chicas del Sistema de Protección. Tal fue el caso de la queja 15/532 donde el interesado nos decía que su hijo adolescente estaba afectado por un trastorno del comportamiento agravado por el consumo de drogas. Relataba como había intentado que lo atendieran en salud mental y en los servicios sociales, y que no había tenido éxito alguno. En un última instancia había llegado a pedir que lo ingresasen en un centro de protección de menores especializado en trastornos de conducta y le habían dicho que al no estar desamparado no podían atender su demanda.

Tras interesarnos por el caso, en el Servicio de Protección de Menores nos manifestaron que se había recepcionado diferente información sobre el menor de la que se deducía que la atención de sus padres era diligente, preocupándose por obtener solución a su conducta agresiva, insultos y vejaciones. Consideraban en Protección de Menores que el menor estaba correctamente diagnosticado de un trastorno de conducta y que por tanto dicho padecimiento debía ser atendido en atención primaria tanto por los equipos de salud mental como por los servicios sociales comunitarios.

El Servicio de Protección argumentaba que las medidas de protección sobre un menor son consecuentes con una situación de desprotección, que tienen que ver fundamentalmente con el inadecuado ejercicio de los deberes inherentes a la paternidad. Las necesidades de los menores que presentan trastornos mentales deben ser atendidos en diferentes dispositivos más adecuados al perfil que presentan y no en centros con menores de protección.

También aludía el Servicio de Protección que para asumir la tutela de un menor es necesaria no sólo una resolución fundamentada de declaración de desamparo, conforme a las previsiones del Decreto 42/2002 de 12 de febrero (artículo 20), sino además, en el caso de adolescentes, ser oídos previamente. De este modo, el adolescente permitirá una adecuada intervención psicoeducativa tanto a nivel familiar como individual. Asimismo, se evitaría los problemas graves de adaptación al centro en el que fuese ingresado, conductas agresivas y de riesgo, como las que se originan por la ausencia del propio centro con absoluta falta de control del adolescente, justo lo contrario a la medida protectora que se intenta evitar.

En resumen, el Ente Público de Protección consideraba que en esos momentos no se daba en el menor una situación de desprotección y que en caso de de llegar a valorarse tal posibilidad, deberían de contar con la aceptación del adolescente de ser ingresado en un centro de protección para el tratamiento de sus problemas de conducta.

Y finalmente traemos a colación el caso de la madre de una adolescente, tutelado por la Junta de Andalucía, e interno en un centro residencial básico de protección de menores. La madre nos decía que el motivo principal por el que la Administración asumió la tutela de su hijo obedeció a los problemas de conducta que éste presentaba, siendo así que el abordaje de la problemática del menor se venía realizando en un centro residencial básico, con citas periódicas en la Unidad de Salud Mental Infanto Juvenil, siendo su evolución negativa. Por todo ello solicitaba su traslado a un centro especializado en el abordaje de trastornos de conducta.

Sobre este asunto en Protección de Menores nos informaron que el menor tenía reconocida una minusvalía del 67% y el motivo que determinó la adopción de la medida de protección con respecto a él, tal y como consta en la resolución de desamparo provisional, se fundamentó no únicamente en los problemas conductuales que éste presentaba sino también en la incapacidad de ambos progenitores para atenderlo debidamente y ejercer adecuadamente sus funciones parentales con respecto a su hijo.

Es por ello que en esos momentos se estaba realizando un estudio de la situación sociofamiliar para programar una posible intervención con la familia previa al retorno del menor, o bien a determinar la necesidad de mantener la custodia del menor y atenderlo en un recurso social especializado (queja 15/767).

3.1.2.7. Menores dependientes

Aunque cuando se habla de dependencia, en el sentido de situación de limitación personal para atender a las necesidades básicas de la vida diaria, es inevitable traer a la mente la imagen de una persona de edad avanzada, también pueden encontrarse en esta situación menores de edad.

A diferencia de lo acaecido en ejercicios anteriores, durante el año 2015 la mayor parte de las quejas presentadas en relación con el Sistema de la Dependencia, cuyos afectados han sido menores de edad, se han planteado en relación con dos

de sus recursos: la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y el servicio de atención residencial.

La mayor parte de las quejas en relación con el Sistema de la Dependencia, cuyos afectados han sido menores de edad, se han planteado en relación con dos de sus recursos: la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y el servicio de atención residencial.

En relación con la prestación económica, el problema ha venido a suponer una continuidad del aflorado desde el año 2012, consistente en los graves retrasos de la Administración autonómica para cumplir con su obligación de pagar los atrasos devengados por el reconocimiento de efectos retroactivos a dicha prestación.

Específicamente, una vez fraccionado en pagos anuales el montante de la suma total, se venían produciendo impagos de sus vencimientos, en marzo de cada anualidad.

En cualquier caso, realizadas las gestiones correspondientes por esta Defensoría, que culminaron con el compromiso manifestado a comienzos del año 2015 por la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, hemos de destacar que el problema del impago ha quedado definitivamente superado, al haberse saldado completamente la deuda por este concepto en octubre de 2015 (queja 14/4344, queja 14/3534 y queja 14/3369, entre otras).

En segundo lugar, respecto del servicio de atención residencial, hemos detectado un verdadero inconveniente derivado de la insuficiencia de plazas concertadas en centros residenciales destinados a dependientes con necesidades específicas o con un perfil determinado, tales como gravemente afectados, autistas, discapacitados intelectuales o, entre otros, personas con parálisis cerebral. En especial, cuando se trata de personas discapacitadas no mayores.

Las quejas individuales de este colectivo revelan la insuficiencia de plazas concertadas, las consecuentes listas de espera para poder acceder, la insatisfacción con el centro asignado (distancia, tipología, etc.), así como incluso la existencia de personas que optan por no beneficiarse de ningún centro hasta tanto no exista vacante en el que estiman más idóneo para el o la dependiente y que les ofrece confianza, seguridad y garantía (queja 15/3422).

Hemos detectado insuficiencia de plazas concertadas en centros residenciales destinados a menores dependientes con necesidades específicas o con un perfil determinado, (gravemente afectados, autistas, discapacitados intelectuales o personas con parálisis cerebral).

Especialmente, hemos detectado una situación recurrente cuando se trata de personas menores discapacitadas que disfrutaban de escolarización y de residencia escolar y que tienen reconocida al propio tiempo su situación de dependencia y asignado un recurso compatible con el educativo residencial, cuando

alcanzan la edad que obliga a solicitar la revisión del Programa Individual de Atención (PIA), para que la persona dependiente pueda continuar beneficiándose del recurso residencial por esta vía, en vez de por la escolar (queja 15/2896 y queja 15/766)

Es importante destacar que los padres y madres de estas personas, -que hasta el momento de llegar a esta tesitura perciben usualmente la prestación económica para cuidados en el entorno familiar que a aquéllas corresponde como dependientes-, buscando el mayor bienestar de sus hijos, interesan una revisión del PIA que aunque suponga renunciar a la citada suma mensual, asegure su permanencia y continuidad en el centro en el que viven desde sus primeros años de edad, optando por la plaza residencial. Y ello, como manifiestan, con la intención de preservar inalterado el entorno ordinario de sus hijos e hijas y los beneficios alcanzados en un centro en el que se encuentran integrados y plenamente adaptados.

Por lo cual, consideramos necesario que la revisión del PIA de menores con residencia escolar, que deseen seguir beneficiándose de un recurso residencial adecuado, en el tránsito a la mayoría de edad, se realice de forma que el cambio de Administración a cargo de la cual se asigna el recurso, se lleve a efecto sin afectar a la persona dependiente.

3.1.2.8. Maltrato Infantil

Uno de nuestras preocupaciones principales en todo caso de malos tratos a menores es que se preste la asistencia especializada que requiere la doble condición de víctima y persona menor de edad.

Como ejemplo traemos a colación la reclamación de una mujer que mostraba su preocupación ante la inminente salida del padre de su hija de prisión,

solicitando nuestra intervención para que le asignaran con urgencia abogado de oficio con que plantear una demanda al juzgado para que se modificara el régimen de visitas a la menor, así como para defender sus derechos en otro procedimiento penal instado por el uso no consentido de su imagen en vídeos de contenido sexual.

Uno de nuestras preocupaciones principales en todo caso de malos tratos a menores es que se preste la asistencia especializada que requiere la doble condición de víctima y persona menor de edad.

Al respecto quisimos comprobar si efectivamente se le había denegado el beneficio de justicia gratuita, tanto para ejercer la acusación particular en el procedimiento por

el delito presuntamente cometido por su cuñado (uso no consentido de la imagen), como también en el procedimiento civil de modificación de las medidas reguladoras del divorcio en lo referente al régimen de guarda y custodia y visitas asignadas al progenitor no custodio. A la interesada le pedimos que nos indicara si había presentado algún recurso contra dicha resolución denegatoria y la respuesta que hubiera recibido de la Administración competente. En respuesta a nuestra petición nos indicó que ese asunto ya había quedado solventado, al haberle sido asignado abogado defensor para el procedimiento de modificación de las medidas reguladoras del régimen de guarda y custodia, y relaciones del progenitor no custodio con la menor, y que dicho abogado se encontraba en esos momentos estudiando el caso para decidir la línea de defensa más conveniente para la menor, sin descartar la opción de solicitar al juzgado que las posibles visitas del padre a su hija se realizasen de forma supervisada en un punto de encuentro familiar.

En lo referente al procedimiento penal instado por los vídeos de contenido sexual en los que aparece su hija, la acusación la venía ejerciendo la Fiscalía, y en esos momentos el procedimiento se encontraba en una fase muy avanzada, sin que fuese viable ejercer la acusación particular personándose con un abogado que la representase.

A pesar de mostrarnos su disconformidad con el modo de proceder del número de guardia civil encargado de notificarle la salida del padre de su hija de prisión, en su escrito de queja también se congratulaba del apoyo psicológico y asesoramiento jurídico recibido de distintas asociaciones que la apoyaron.

Por nuestra parte, tras constatar que el asunto se encontraba en vías de solución, dimos por concluida nuestra intervención en el expediente, no sin

antes informarle de las prestaciones de las que se podría beneficiar siendo atendida por el Servicio de Asistencia a Víctimas en Andalucía (SAVA) (queja 15/1273).

Uno de los inconvenientes de todo procedimiento administrativo o judicial en que se dilucide un posible caso de malos tratos a menores es evitar la multiexploración, o la repetición de tomas de declaraciones del menor, rememorando los hechos acaecidos.

Uno de los inconvenientes de todo procedimiento administrativo o judicial en que se dilucide un posible caso de malos tratos a menores es evitar la multiexploración, o la repetición de tomas de declaraciones del menor, rememorando los hechos acaecidos.

Para evitar esta situación tramitamos la queja remitida desde el Ararteko. Se trataba de una persona residente en Euskadi, a donde trasladó su residencia procedente de Andalucía. Esta persona se mostraba disconforme con una citación que había recibido

para que su hijo prestase declaración ante la Audiencia Provincial de San Sebastián, todo ello en relación con un procedimiento penal por abusos sexuales de los que había sido víctima en Cádiz y que se tramitaba por la Audiencia Provincial de Cádiz. La madre invocaba los derechos de su hijo y solicitaba que se hiciese lo posible para evitar los daños inherentes a la rememoración reiterada de dichas vivencias por el menor, al constar en el expediente declaraciones anteriores realizadas por su hijo, así como estudios realizados por profesionales designados por la Administración (queja 15/2070).

Dejando a un lado estas cuestiones, lo común es que en materia de malos tratos recibamos denuncias concretas alusivas a algún menor que requeriría de la intervención protectora de la Administración.

A título de ejemplo citamos la queja 15/1420 en la que el interesado se lamentaba del maltrato del que era víctima su nieto por parte de la madre. Consideraba que los hechos eran aberrantes y nos cuestionaba si podría hacer algo más de lo que lo que hasta el momento había hecho, que era denunciar el maltrato al menor ante el juzgado, encontrándose en trámite las correspondientes diligencias previas.

También una denuncia anónima sobre que un menor pudiera encontrarse en situación de riesgo, sugiriendo que pudiera ser víctima de malos tratos por

parte de las personas que lo tenían a su cuidado. Tras incoar el expediente, solicitamos la colaboración del Ayuntamiento afectado, pudiendo corroborar que se encontraba en curso su intervención, a los efectos de recabar información sobre la veracidad o no de los hechos expuestos en la denuncia, a resultados de lo cual se actuaría conforme a las competencias y los protocolos de coordinación actualmente existentes con otras Administraciones (queja 15/2511).

Lamentablemente, sin embargo, no siempre resulta posible nuestra intervención en defensa de los derechos de los menores ante estas situaciones. Y ello porque dicha intervención se ve absolutamente truncada ante el anonimato de la denuncia que se nos hace llegar y por la parquedad de datos que se nos facilitan que hace inviable una mínima actuación investigadora.

Por otro lado, toda denuncia de malos tratos a menores lleva aparejada la correspondiente investigación. De detectarse indicios con cierta entidad lo usual es que se produzca la intervención del Ente Público de Protección de Menores adoptando alguna medida que afecte al régimen de guarda y custodia del menor. Y es precisamente en este punto donde algunas personas afectadas se dirigen en queja ante el Defensor manifestando su disconformidad por dicha decisión.

Así ocurrió con la madre de una recién nacida ante la intervención de la Unidad de Trabajo Social del Hospital Virgen Macarena, de Sevilla. Nos decía que los servicios sociales del hospital habían emitido un informe en el que la acusaban de maltrato prenatal, sin que para emitir dicho informe dispusieran de datos concluyentes. También se quejaba de la difusión de dicho informe a otras Administraciones en perjuicio de su intimidad, honor e imagen personal.

La Unidad de Trabajo Social del Hospital justificó que su actuación vino motivada por la derivación del caso por los facultativos que venían atendiendo a la madre, por considerar que se trataba de un caso de embarazo no convenientemente controlado, constando así en la historia clínica, y siendo éste uno de los indicadores de maltrato prenatal incluidos en el Sistema de Información sobre Maltrato Infantil en Andalucía. Es por ello que, en base a los datos obtenidos de diferentes servicios sanitarios que pudieran haber tenido relación con el caso, también por las entrevistas mantenidas con sus familiares y con la madre, se actuó conforme al protocolo establecido en dicho Sistema, cumplimentando la correspondiente ficha de Información para su remisión al Servicio de Protección de Menores. Al considerarse el caso de riesgo grave para el menor, en protección de sus derechos y supremo interés, se coordinó también la intervención de

los servicios sociales comunitarios y equipo básico de atención primaria (queja 14/4065).

3.1.2.9. Menores en el Sistema de Protección

Hace unos años se inició un proceso consensuado entre las distintas fuerzas políticas para modificar el sistema de protección de las personas menores de edad. Este importante proyecto ha visto la luz finalmente en 2015 con la aprobación de

Hace unos años se inició un proceso consensuado para modificar el sistema de protección de las personas menores de edad, que ha visto la luz finalmente en 2015 con la aprobación de la Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, y de la Ley 26/2015, de 28 de julio.

la Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, y de la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.

afecta a una veintena de leyes más en todo aquello que se refiere a asuntos de menores, entre ellas la Ley de Enjuiciamiento Civil, la Ley Orgánica del Poder Judicial, La Ley de los derechos y libertades de los extranjeros en España, o la Ley Orgánica contra la violencia de género.

Ambas normas realizan una profunda reforma de dicho sistema y

Estos sustanciales cambios se han extendido a uno de los pilares angulares del sistema de protección a la infancia: el interés superior del menor. Un concepto jurídico indeterminado que ha sido objeto de debate y de distintas interpretaciones con el objetivo último de asegurar el completo y efectivo ejercicio de todos los derechos y el desarrollo integral del niño o niña.

La nueva Ley define el interés superior del menor con un triple contenido. El primero de ellos como derecho a que cuando se adopte una medida que concierne al niño o niña sus intereses hayan sido evaluados y, en el caso de que existan intereses de otras personas, se hayan ponderado ambos a la hora de adoptar una solución. También como principio general de carácter interpretativo, de manera que ante posibles interpretaciones, se elegirá siempre la que corresponda a los intereses del niño. Y finalmente como norma de procedimiento con todas las garantías, para que en caso de que dicho procedimiento vulnere el derecho, se pueda solicitar el amparo de los tribunales de justicia.

A partir de ahora son muchos los retos a los que se han de enfrentar las Administraciones públicas, los profesionales y los agentes sociales que en el desempeño de sus cometidos y labores deben aplicar el contenido y los principios de las nuevas normas, e incluso el Parlamento de Andalucía que tiene la misión de adaptar la vigente Ley 1/1998, de 20 de noviembre, de los Derechos y Atención al Menor en Andalucía a las novedades introducidas por la señalada reforma.

a) Declaración de desamparo. Tutela y Guarda Administrativa.

En materia de protección de menores se distinguen dos estadios de intervención administrativa bien diferenciados. El primero de ellos se produce ante situaciones consideradas de riesgo, en los que la posible actuación es preventiva o reparadora de la situación en que se encuentre la familia y el menor. El siguiente estadio de intervención se produce cuando es necesario retirar al menor del entorno en el que se encuentra, asumiendo su tutela.

Son muchos los retos a los que se han de enfrentar las Administraciones públicas, los profesionales y los agentes sociales que en el desempeño de sus cometidos y labores deben aplicar el contenido y los principios de las nuevas normas, e incluso el Parlamento de Andalucía que tiene la misión de adaptar la vigente Ley 1/1998.

Para que se produzca esta asunción de tutela resulta necesaria la previa declaración de la situación administrativa de desamparo del menor, lo cual faculta a la Administración para decidir medidas en su protección y supremo interés.

En este contexto se producen diversas incidencias que se traducen en quejas ante esta Institución, muchas de las cuales simplemente trasladan la disconformidad con dicha decisión por considerarla errónea, injusta o no acertada, tal como la denuncia presentada por una familia de etnia gitana, procedente de Rumanía. Decían sentirse indefensos ante la decisión adoptada por Protección de Menores que suponía la retirada de la custodia de sus 4 hijos para internarlos en un centro residencial. Manifestaban desconocer los motivos de dicha actuación y solicitaban ayuda de esta Institución para defender sus derechos (queja 15/3566).

Asimismo en la petición de una ciudadana que solicitaba nuestra intervención en el expediente de desamparo incoado sobre sus hijos. Nos decía que los hechos que justificaban la actuación de la Administración eran inciertos y que

todo obedecía a la manipulación de su hija por parte de algunos familiares que pretendían asumir su custodia. Sin embargo, tras analizar la queja comprobamos la pertinencia de la intervención de la Administración. Se habían constatado indicios que acreditaban el desamparo de los menores: abandono de los cuidados del pequeño en su hermana, higiene y alimentación deficitaria, e indicios de abusos sexuales a la menor (queja 15/3542).

Destacamos también en este ámbito el oficio procedente del Sindic de Greuges de Cataluña mediante el que se nos da traslado de una queja presentada ante dicha institución, en disconformidad con la actuaciones realizadas por la Junta de Andalucía en protección de sus hijos, siendo así que una de ellas residía junto con familia extensa en la Comunidad Autónoma de Cataluña.

A este respecto, hemos de remitirnos a anteriores actuaciones de esta institución del año 2013 que iniciamos tras la comparecencia en nuestras oficinas de la interesada acompañada de la presidenta de la asociación comprometida en la defensa de derechos de la ciudadanía, aludiendo a la desesperada situación en que se encontraba por el largo tiempo que llevaba sin tener ningún contacto con sus hijos, deteriorándose con ello los vínculos afectivos familiares.

Los comportamientos violentos en las relaciones familiares tienen indudable incidencia en los menores, máxime si dicho comportamiento responde a conductas de violencia machista en que los menores son también víctimas principales.

En nuestra investigación pudimos conocer los diferentes litigios judiciales que mantenía con la Junta de Andalucía en disconformidad con el desamparo y asunción de la tutela de sus hijos. Las diferentes resoluciones emitidas por la Junta de Andalucía en protección de los menores fueron ratificadas en primera instancia, y posteriormente

en vía de recurso ante los diferentes Juzgados y Tribunales que intervinieron en el caso (queja 15/2392).

Por otro lado, es indiscutible que los comportamientos violentos en las relaciones familiares tienen indudable incidencia en los menores, máxime si dicho comportamiento responde a conductas de violencia machista en que los menores son también víctimas principales.

En esta situación se encontraba una familia inmigrante procedente de Rumanía. Tras el fallecimiento de la madre víctima de violencia de género, sus hijos

hubieron de ser tutelados por la Junta de Andalucía y se encontraban internos en un centro de protección de menores (queja 14/5917).

También recibimos quejas de padres que se muestran disconformes con la aplicación de la legislación de protección a la mujer en supuestos de violencia de género. En estas quejas suele ser habitual el alegato de indefensión ante los efectos de una denuncia que consideran infundada.

Así ocurrió con la denuncia de un ciudadano que nos decía que la policía le había retirado la custodia de su hijo, sin aportarle mayores explicaciones, todo ello, al parecer, en relación con un procedimiento derivado de una denuncia por malos tratos hacia su mujer.

Entre la documentación que adjuntaba a su queja incluía la notificación que le hicieron de la resolución provisional de desamparo del menor e incoación de un expediente de desamparo ordinario. Dicha declaración provisional de desamparo estaba motivada por un incidente de violencia contra su pareja que requirió de la intervención de la policía el día que se produjo la retirada del menor. A lo expuesto se añadían los antecedentes de ambos progenitores, padre y madre, de drogadicción, otras carencias sociales, así como expedientes de protección de menores anteriormente tramitados que motivaron la retirada de custodia de otros hijos, tanto suyos como de su pareja.

En su carta negaba que tales indicios fuesen ciertos, alegando que sus circunstancias socio familiares habían mejorado desde que convivía con su actual pareja y madre de su hijo, tratándose el incidente relatado por la policía de una simple discusión de pareja, y careciendo por tanto de motivos la Administración para seguir tutelando al menor.

En respuesta informamos al interesado que la intervención protectora sobre su hijo era congruente con las previsiones del Decreto 42/2002, de 12 de febrero, sobre el Régimen de Desamparo, Tutela y Guarda. La finalidad de la resolución provisional de desamparo es preservar a su hijo de toda posible situación de riesgo que pudiera comprometer sus derechos y bienestar e influir negativamente en su crecimiento y desarrollo evolutivo. No obstante, el carácter de provisionalidad de dicha medida implica que la propia Administración haya incoado a continuación un expediente para recabar todos los datos posibles relacionados con el asunto y que tanto él como la madre cuenten con la posibilidad de aportar al expediente cuantos datos disponga, así como efectuar las alegaciones que estime convenientes en su defensa (queja 14/5199).

Resulta de interés destacar asimismo la denuncia de los abuelos maternos de unos menores relatando cómo su hija, madre de los menores, había sido víctima recurrente de violencia de género por parte del padre, aunque ésta siempre retiraba las denuncias contra él y retomaba la convivencia. Tales hechos los denunciaron en el Servicio de Protección de Menores de Sevilla en el año 2010, cuando aún no había nacido la menor de sus nietas y en el Servicio de Protección de Menores les informan que solicitarían la intervención de los servicios sociales para que efectuasen un seguimiento de la situación de la familia y la posible situación de riesgo de los menores.

Una vez que la Administración ha asumido la tutela de alguna persona menor de edad, lo congruente es procurar la solución de los motivos que determinaron dicha decisión, realizando actuaciones tendentes a lograr la vuelta del menor con su familia.

Nos decían que a pesar de ello la situación seguía igual, de tal modo que las niñas habían vivido con ellos, sus abuelos, la mayor parte del tiempo, con muy escasos contactos con el padre. Su hija, la madre de las menores, se ha trasladado a vivir con ellos en algunas ocasiones tras sufrir agresiones por parte del padre. Las niñas se

ven muy afectadas por esta situación y lo traducen en conductas disruptivas, sobre todo una de ellas, que está manifestando trastornos de conducta con episodios de agresividad en el colegio y con sus familiares.

La última vez que su hija se fue con ellos aconteció en diciembre de 2013. Le ayudaron para que alquilase un piso cerca de su domicilio pero pasado un tiempo retomó la convivencia con el padre de sus hijas conviviendo los 2 en dicho piso. Y en estas, el pasado 9 de junio la madre decidió llevarse por la fuerza a sus hijas del domicilio de sus padres (abuelos maternos) y desde entonces éstos dependen del cuidado que sus padres les pudieran proporcionar, en la caótica y precaria situación que describen.

Por todo ello presentaron sendas denuncias tanto en la Fiscalía como ante el Servicio de Protección de Menores de Sevilla, ofreciéndose también ante Protección de Menores como familia extensa para el supuesto de que se decidiese formalizar algún acogimiento familiar de las niñas (queja 14/3016).

Una vez que la Administración ha asumido la tutela de alguna persona menor de edad, lo congruente es procurar la solución de los motivos que determinaron dicha decisión, realizando actuaciones tendentes a lograr la vuelta del menor

con su familia. Este hecho no siempre es posible por la irreversibilidad de la situación familiar tras haber intentado de forma decidida diversas estrategias para solventarla, pero lo que resulta inexcusable es precisamente dicho trabajo de recuperación y que la primera opción siempre sea la vuelta del menor con su familia.

Las medidas protectoras no han de prologarse en el tiempo más allá de lo suficiente para garantizar la integridad de los derechos de la menor.

Como ejemplo de lo señalado traemos a colación la petición de la madre de una menor declarada en desamparo que se mostraba impotente ante lo que consideraba injusta actuación de los poderes

públicos en su caso. Nos decía que aunque no compartía las sentencias que en primera instancia y posteriormente en apelación ratificaron la declaración de desamparo, no podía hacer más que acatarlas. Pero a continuación se quejaba de que el Ente Público de Protección de Menores no hiciera lo propio toda vez que en dichas resoluciones judiciales se recalca el afecto existente entre madre e hija y se aventuraba una próxima reunificación familiar tras un previo trabajo social con la madre que le ayudara a superar los inconvenientes que motivaron las medidas de protección sobre su hija.

Para el análisis de la queja partimos del hecho de que todas las medidas de protección fueron confirmadas mediante resoluciones judiciales en primera instancia y en apelación, encontrándose por tanto suficientemente justificadas y siendo proporcionadas al fin pretendido que no es otro que garantizar el bienestar e interés superior de la menor. Ahora bien, se ha de tener presente que dichas medidas protectoras no han de prologarse en el tiempo más allá de lo suficiente para garantizar la integridad de los derechos de la menor, siendo exigible a la Administración una actuación diligente para comprobar la evolución de la madre en el sentido señalado en las resoluciones judiciales antes aludidas, esto es, para comprobar un cambio de actitud respecto de la madre en la relación con su hija y que su situación personal y social hace posible un proceso progresivo de reintegración de la menor junto con ella.

Por dicho motivo no podíamos compartir el hecho de que la Administración no hubiera solicitado aún la intervención del equipo de tratamiento familiar, ni de los servicios sociales de zona, por lo que difícilmente podría tener noticias de su evolución ni se había iniciado ningún trabajo social para allanar el camino hacia una futura reunificación familiar. Tampoco se había modificado el régimen de visitas a la menor, sin que se hubieran atendido ninguna las peticiones que en

tal sentido presentó la madre. Así pues, formulamos una recomendación para que en congruencia con lo establecido en las sentencias de primera instancia y de apelación, confirmatorias de la resolución de desamparo, se recabase la colaboración de los servicios sociales comunitarios y/o del equipo de tratamiento familiar para iniciar un trabajo social con la madre que permitiera acreditar un cambio de actitud respecto de la relación con su hija, todo ello con vistas a una previsible y deseada reunificación familiar, [queja 15/0351](#) y [queja 15/1939](#).

b) Medidas de protección: acogimiento familiar, acogimiento residencial y adopciones.

En materia de acogimiento residencial debemos comenzar por destacar las actuaciones de supervisión de funcionamiento del centro de acogida inmediata “Villa Elvira”, a fin de comprobar que su organización y funcionamiento respondía a dos principios básicos; de un lado, que se procurase la mejor calidad técnica en la atención, referida tanto a recursos humanos como materiales y, de otro, que su dinámica de funcionamiento tuviese la mayor semejanza posibles al modelo de un hogar familiar.

Culminamos nuestras actuaciones en dicha queja con el dictado de una recomendación para que se procurase en el centro un clima de convivencia amigable que redujera los incidentes violentos a supuestos excepcionales [queja 14/4454](#).

También hemos de destacar las actuaciones iniciadas tras tener conocimiento por noticias publicadas en distintos medios de comunicación de Andalucía del incendio ocurrido en el mes de febrero en un centro residencial de protección de menores de Sevilla capital. Según las crónicas periodísticas, la humareda provocada por el incendio afectó a uno de los menores y a un educador, siendo preciso su traslado a urgencias del hospital. Al parecer, el incendio tuvo su origen en la cocina y pudo ser sofocado gracias a la rápida intervención del servicio de bomberos, sin que aparentemente se produjeran excesivos daños en el inmueble.

El mencionado suceso tiene especial interés para esta Institución por cuanto hubiera podido afectar a los menores alojados en el mencionado centro, sobre quienes la Administración ha de ejercer los deberes inherentes a su tutela o guarda. Así pues, tras solicitar la emisión de un informe sobre lo sucedido a la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales de Sevilla, pudimos constatar que el incendio fue provocado por un incidente fortuito, ajeno al

Una de las cuestiones que más controversia provoca relacionada con la estancia de menores en centros de protección es la relativa al ejercicio del régimen de visitas reconocido a los familiares.

normal funcionamiento del centro residencial. Uno de los menores precisó ser trasladado a un centro hospitalario para que fuese evaluado el cuadro de ansiedad que presentaba, siendo dado de alta a continuación sin ninguna reseña significativa.

En cuanto a la reacción de los responsables del centro tras conocer el incidente, en el informe se indica que de forma inmediata se cumplió con el protocolo de autoprotección en casos de emergencia. A los pocos días del incidente se repuso el mobiliario y enseres dañados, procediendo a reparar los desperfectos en las instalaciones. También se cumplieron las indicaciones dadas por los inspectores de servicios sociales que se desplazaron al lugar de los hechos (queja 15/945).

Una de las cuestiones que más controversia provoca relacionada con la estancia de menores en centros de protección es la relativa al ejercicio del régimen de visitas reconocido a los familiares.

Así en la queja 15/4005 la madre de unos menores nos trasladaba su protesta por el hecho de que no se le hubiera notificado con suficiente antelación el cambio de centro de sus hijos, siendo así que se enteró del mismo cuando acudió para ejercer su derecho de visitas. El Ente Público de Protección respondió a esta queja asumiendo que, efectivamente, la resolución le fue notificada a la interesada días después de la fecha prevista para la visita, aunque este retraso en la notificación se achacaba, al menos en parte, a circunstancias ajenas al trámite administrativo en la Delegación Territorial. En cualquier caso, fuimos informados del inmediato señalamiento de una nueva fecha para que la interesada pudiera ejercer su derecho de visitas, comunicando esta incidencia tanto por escrito como por vía telefónica.

En no pocas ocasiones son los abuelos los que se dirigen a nosotros interesándose por ejercer el derecho de visitas a sus nietos, tutelados por la Administración. De este modo, en la queja 14/3693 el interesado se lamentaba de no haber recibido aún contestación a la solicitud que formuló en tal sentido. Nos decía que su nieta, aún encontrándose cercana la fecha para su mayoría de edad, todavía estaba tutelada por la Junta de Andalucía e interna en un centro de protección de menores. Junto con su solicitud había acompañado un informe

médico y social sobre la idoneidad y conveniencia de las visitas, que proporcionarían un acercamiento a su familia biológica y posibilitarían una mejor inserción familiar, social y educativa.

Una de las situaciones que conlleva gran repercusión en la vida ordinaria de los centros es la relativa a los abandonos voluntarios (fugas) de los menores internos en los centros. La casuística que se produce es muy variada y a título de ejemplo citaremos las actuaciones que iniciamos a instancias de la madre de una menor interna en un centro de protección de menores para denunciar que hacía días que su hija había abandonado sin autorización el centro en el que estaba internada y que nadie les había informado de dicha fuga ni de las actuaciones que estaban realizando para localizarla.

Desde el Ente Público de Protección en Jaén fuimos informados de la inmediata interposición por parte de la dirección del centro de la correspondiente denuncia y de la rápida localización de la menor: las causas por las que no se comunicó formalmente a los padres la fuga y regreso de su hija obedecieron, en primer lugar, al corto espacio de tiempo que la menor estuvo fugada, que no llegó a las 24 horas establecidas en el artículo 31 del Decreto 355/2003, de 16 de diciembre, de Acogimiento Residencial de Menores, para que exista la obligación de comunicar a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, y en segundo lugar, el hecho de que cuando la menor fue trasladada nuevamente al centro por miembros de la Guardia Civil, éstos informaron que los padres estaban al corriente ya que fueron ellos mismos los que alertaron de que la menor se encontraba en esa localidad.

También pudimos constatar que durante el tiempo de estancia de la menor en el centro la intervención, tanto educativa como psicológica y social, obtuvo resultados positivos, habiendo mejorado su comportamiento. Además, los sucesivos encuentros y visitas supervisadas con los padres propiciaron un acercamiento y cambio de actitud entre ellos, apreciándose una mejora significativa en sus relaciones. A los padres se les proporcionaron pautas educativas para que las utilizaran con su hija. Además, se comprometieron a recibir la ayuda del equipo de tratamiento familiar de su zona. Valoradas las circunstancias del caso se acordó la reintegración de la menor al domicilio familiar con seguimiento de su situación por los servicios sociales de zona (queja 15/5410).

Pero no siempre los datos que obtenemos de nuestra intervención arrojan un resultado favorable a quienes nos presentan su reclamación. Así en la queja

15/2431 la interesada solicitaba nuestra intervención para que comprobásemos la situación en que se encontraba su hija, tutelada por la Junta de Andalucía e interna en un centro de protección. Nos adjuntaba copia de una comparecencia que efectuó ante la comandancia de la Guardia Civil para alertar sobre el posible abandono de la menor del centro en el que estaba internada y la posible situación de riesgo en que pudiera encontrarse.

Tras interesarnos por la situación de la menor pudimos conocer que la intervención del Ente Público de Protección se veía condicionada por la actitud de la madre, que sin llegar a reconocer los motivos que dieron lugar a la medida de protección (declaración de desamparo, con indicios de abusos sexuales por parte del abuelo), hacía llegar a su hija adolescente mensajes ilusorios y contradictorios, y que a la postre dificultaban y ralentizaban los efectos del trabajo psicológico y social que se venía realizando con ella.

Consideramos de interés informar de la conclusión de nuestras actuaciones en la queja 13/2837 que iniciamos, de oficio, para evaluar la actuación del Ente Público de Protección de Menores en relación con una adolescente, declarada en desamparo y tutelada por la Junta de Andalucía. La citada menor permanecía fugada del centro de protección en el que residía y pudimos saber que se encontraba embarazada y vivía junto con su pareja en una vivienda ubicada en una parcela rústica alejada del casco urbano de una localidad de la provincia de Sevilla.

Habida cuenta la situación de riesgo grave en que se encontraba la menor decidimos emprender una actuación en defensa de sus derechos. A tales efectos solicitamos del Ente Público de Protección que nos fuese remitido un informe comprensivo de las actuaciones que se hubieran realizado por parte de la Administración que ejerce su tutela conducentes a su localización y garantizar su protección. En respuesta a nuestro requerimiento nos fue remitido un informe que concluía que desde todos los ámbitos -sanitarios, servicios sociales comunitarios y de protección de menores- con los que la menor se relacionaba se la venía instando a ingresar en un centro pero siempre se había negado. Sin embargo, la situación cambia cuando gracias a la intervención de los servicios sociales comunitarios se logra convencer a la menor para ingresar en un centro, quedando ese mismo día ingresada en un centro de acogida inmediata, estando programado su ingreso en el centro residencial básico adecuado a sus circunstancias personales.

En esta tesitura valoramos que la situación de riesgo de la menor se encontraba en vías de solución. No obstante, a finales de ese año la adolescente protagonizó

una nueva fuga del centro de protección donde venía residiendo, regresando con la persona adulta con la que convivía a pesar de encontrarse en un muy avanzado estado de gestación.

La situación expuesta nos condujo a remarcar el especial estatus jurídico en el que se encontraba la menor, tutelada por la Administración tras su situación de desamparo, así como la especial vulnerabilidad que conllevaba el hecho de que a pesar de su edad (aún no había cumplido los 17 años) se encontrase a punto de dar a luz, sin que quedase garantizada la necesaria prevención sobre el nasciturus en cuanto al control del embarazo y los cuidados que requeriría el recién nacido. En consecuencia, interesamos de la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales de Sevilla la emisión de un nuevo informe comprensivo de las actuaciones realizadas para garantizar la integridad de los derechos de la menor y de su futuro hijo.

Los sucesivos informes que recibimos venían a remarcar las dificultades de adaptación de la menor a la vida en el centro, siendo así que se tenía intención de proponer su ingreso en un centro específico para el abordaje de trastornos de conducta. También fuimos informados del nombramiento de un defensor judicial para el hijo de la menor, al existir un posible conflicto de intereses.

Como conclusión podemos extraer que las medidas de protección decididas por el Ente Público se habían visto condicionadas por la pertinaz actitud de rechazo de la menor, que había protagonizado sucesivos abandonos de centro y requerido de la intervención de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado para su localización y retorno a dichos recursos residenciales. De igual modo, los seguimientos y medidas educativas empleadas no obtuvieron resultados ante su voluntad por convivir con una persona adulta de la que tuvo un hijo, actualmente tutelado por la Administración ante la vida desordenada de la madre.

Para valorar las actuaciones desarrolladas por la Administración hemos de tener presente la dificultad del abordaje de los problemas conductuales de las personas en edad adolescente, que requieren de especial dedicación y constancia para alcanzar compromisos sobre la base del acuerdo y la confianza mutua, mucho más que por la vía de la imposición. Por dicho motivo, y al existir un pronóstico desfavorable a la reinserción familiar, se propuso para el recién nacido una medida de acogimiento familiar preadoptivo, siendo notificadas ambas decisiones tanto a la madre como al defensor judicial nombrado para defender de forma diferenciada y contradictoria los derechos e intereses del menor.

Por lo que se refiere a la medida de acogimiento familiar destacamos la queja en la que el tío paterno de una menor tutelada por la Administración e interna en un centro residencial de protección de menores junto con un hermano -este último de distinto padre- se había ofrecido para tenerlos acogidos a ambos y con ello evitar su institucionalización en un centro residencial. Su ofrecimiento fue desestimado por la Administración, prefiriendo confiar la guarda y custodia de ambos hermanos a una familia ajena, en la modalidad de acogimiento familiar permanente.

Tras analizar los hechos, apreciamos que era congruente con el interés superior de la menor la necesidad de que su vida transcurriese en el seno de una familia y no interna en un centro, y que a su vez dicho acogimiento familiar fuese estable, evitando incertidumbre por su futuro y permitiendo que la relación con esa familia les condujese a fraguar unos lazos afectivos beneficiosos y duraderos. Es por ello que, partiendo de los elementos fácticos que consideraba contrastados la Administración, estimamos correcta su decisión de constituir un acogimiento permanente en familia ajena, al quedar descartada la posibilidad de acogimiento en familia extensa por motivos fundados.

No obstante, y toda vez que la familia también aducía no haber recibido ninguna notificación de una resolución desestimatoria de su petición, formulamos una recomendación para que en aquellos supuestos en que tras analizar la situación de un menor tutelado se adoptase el criterio de desestimar su acogimiento en familia extensa, se ofrezca al familiar que hubiera solicitado acoger al menor la posibilidad de efectuar alegaciones con anterioridad a adoptar dicha decisión y que, con posterioridad, de mantenerse el mismo criterio, se emitiera de forma expresa una resolución suficientemente fundada, notificando ésta con todas las garantías establecidas en la normativa reguladora del procedimiento administrativo [queja 14/0478](#).

También abordamos la problemática ocasionada por un acogimiento de hecho de larga duración. Como muestra señalamos la queja de una familia de acogida que tuvieron a la niña de forma ininterrumpida desde que tenía meses de vida hasta que, cuando ya cumplió los 8 años de edad, la madre decidió llevársela consigo sin dar después razón de su paradero ni aportar ninguna noticia sobre el estado en que pudiera encontrarse.

El asunto era especialmente complicado por tratarse de una menor inmigrante, de nacionalidad nigeriana, a cuya madre venía ayudando de forma altruista esta familia, apoyándola en todo cuanto estaba en sus manos para la crianza y edu-

A lo largo del año 2015 tramitamos diversas cuestiones relacionadas con la prestación económica asociada al acogimiento familiar de menores.

y sólo cuando las divergencias entre la madre y la familia acogedora se hicieron más evidentes emprendió actuaciones para salvaguardar la situación de la menor, las cuales finalmente no pudieron materializarse.

cación de la menor, pero, eso sí, sin formalizar en ningún momento dicho acogimiento ni administrativa ni judicialmente. Y todo esto con conocimiento de la Administración que toleró dicha situación

Tras el trámite de la queja, y analizar las diversas circunstancias que concurrían en el caso formulamos una recomendación para que en supuestos como el presente se actúe con diligencia y eficacia en protección de los derechos e interés superior del menor, confiriendo estabilidad y protección jurídica a la relación con su familia de acogida, en situación provisional de guarda de hecho **queja 14/0903.**

A lo largo del año 2015 tramitamos diversas cuestiones relacionadas con la prestación económica asociada al acogimiento familiar de menores. Una de ellas se inició tras hacernos eco de noticias publicadas en distintos medios de comunicación de Andalucía que aludían a retrasos en los pagos correspondientes a las ayudas económicas para compensar los gastos derivados del acogimiento familiar de menores.

Dichas ayudas económicas se conceden conforme a la Orden de la Consejería de Igualdad y Bienestar Social, de 11 de febrero de 2004, que regula las prestaciones económicas a familias acogedoras de menores. El importe que recibe la familia de acogida intenta compensar el posible desequilibrio en la economía familiar derivado de las obligaciones que conlleva la guarda de la persona menor de edad, esto es, velar por ella, tenerla en su compañía, alimentarla, educarla y procurarle una formación integral. Si dicha circunstancia se diera en una familia que tuviera una situación económica de partida delicada el retraso en el abono de dichas ayudas podría incluso comprometer el buen desempeño de las atenciones inherentes al acogimiento familiar.

Los aludidos retrasos en los pagos afectaban a diversas provincias de Andalucía y se venían produciendo desde principios de 2015. Al quebranto económico que ello supone se añadía la falta de información sobre los motivos de dicha demora, así como respecto de las medidas adoptadas para su solución.

Así pues incoamos, de oficio, un expediente de queja, a cuya tramitación acumulamos las quejas particulares que respecto de esta cuestión fuimos recibiendo. En el informe que nos fue remitido por la Dirección General de Infancia y Familia se reconocía la existencia de dichos retrasos aunque precisando que los mismos habían venido motivados por dificultades técnicas derivadas de la puesta en funcionamiento de una nueva aplicación informática para la gestión de la contabilidad de pagos a terceros. El informe recalca que la Consejería, consciente del problema, había venido realizando actuaciones en coordinación con la Consejería de Hacienda para priorizar los pagos correspondientes a dichas compensaciones económicas por el acogimiento familiar de menores. Y que al mismo tiempo se había procurado mantener informadas a las familias acogedoras sobre la incidencia de dicho problema y las medidas implementadas para su solución.

Toda vez que desde la fecha de la recepción del informe no tuvimos noticias de que se hubieran producido nuevos retrasos en los pagos correspondientes a dichas ayudas, apreciamos que el problema planteado se encontraba en vías de solución por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones en el expediente [queja 15/1253](#).

En lo referente a la adopción nacional abordamos en la [queja 14/1425](#) la problemática de la relación entre familia biológica y menor adoptado. El asunto vino planteado por un persona que siendo adolescente, mientras estuvo tutelada por la Junta de Andalucía se quedó embarazada y dio a luz a una niña, la cual fue dada en adopción. Al haber alcanzado su hija biológica la mayoría de edad se había dirigido a la correspondiente Delegación Territorial solicitando su intermediación para que se pusiesen en contacto con la que fue su hija biológica, para que ésta pudiera decidir si deseaba mantener algún contacto con ella.

Consideramos viable y ajustada a derecho una interpretación de la normativa que permitiese que a instancias de la familia biológica posibilitara a la Administración contactar con la persona adoptada o su familia adoptiva para realizar el ofrecimiento de mediación sin revelar en ningún caso la identidad de esta familia.

La respuesta que recibió fue que el derecho a conocer los orígenes familiares sólo lo ostenta la persona adoptada, y que en consecuencia el servicio de mediación en la búsqueda de orígenes sólo actúa a instancias de la persona adoptada o de su familia adoptiva, pero nunca a instancias de la familia biológica puesto que no es titular de dicho derecho.

Por nuestra parte, consideramos viable y ajustada a derecho una interpretación de la normativa que permitiese que a instancias de la familia biológica posibilitara a la Administración contactar con la persona adoptada o su familia adoptiva para realizar el ofrecimiento de mediación sin revelar en ninguna caso la identidad de esta familia ni mucho menos sus datos de contacto. Sólo en el supuesto de que se aceptase el ofrecimiento de mediación se iniciarían las actuaciones para propiciar dicho contacto, sin que previamente se hubieran revelado los datos personales sobre los que existe el deber de reserva. En consecuencia formulamos una recomendación en dicho sentido.

También en el año 2015 hemos abordado la demora que acumulaba la tramitación de expedientes relacionados con la adopción nacional en la provincia de Huelva. Esta situación impedía a las familias solicitantes de adopción de dicha provincia obtener la pertinente declaración de idoneidad y por tanto recibían un trato discriminatorio respecto de los solicitantes de adopción de otras provincias de Andalucía.

Tras analizar la queja reflexionamos en torno a la anomalía que supone el silencio administrativo, a lo cual se han de añadir los perjuicios que conlleva cuando afecta a procedimientos relativos a protección de menores, en los cuales el tiempo siempre juega en contra de los intereses tanto de las personas afectadas –en este caso candidatas a un procedimiento de adopción–, como sobre todo, en

Los procedimientos de valoración de idoneidad han continuado teniendo un especial protagonismo en las actuaciones de esta Institución.

perjuicio de la persona menor de edad beneficiaria de las medidas de protección que se pudieran acordar en su supremo interés [queja 14/3505](#).

Como viene aconteciendo en los últimos ejercicios, los procedimientos de valoración de idoneidad han continuado teniendo en especial protagonismo en las actuaciones de esta Institución. Como ejemplo nos referimos a la denuncia de una pareja por la excesiva demora que acumulaba el procedimiento de valoración de su idoneidad para la adopción y de que la intervención del personal evaluador hubiera sido invasiva e incluso agresiva hacia ambos miembros de la pareja. Relataban una sucesión de errores en el informe emitido por el equipo evaluador que concluía con una propuesta negativa a su idoneidad como adoptantes.

Tras el trámite de la queja pudimos constatar los visos de verosimilitud de algunos de los errores e inexactitudes alegados por la pareja. También pudimos

comprobar que a la pareja no se le ofertó la posibilidad de grabación de las entrevistas que mantuvieron con el personal evaluador, careciendo por tanto de posibilidad de acceder al archivo sonoro o audiovisual que les serviría de soporte, y en consecuencia viendo mermadas sus posibilidades de aportar alegaciones sobre las mismas.

En consecuencia, en atención a los datos erróneos que constaban en el estudio de idoneidad, así como a la discrepancia con la familia sobre los criterios subjetivos de valoración utilizados, y la ponderación entre los diferentes elementos que la conforman, antes de concluir el expediente y emitir la correspondiente resolución, recomendamos que se ofertase a la familia la posibilidad de someterse a un nuevo proceso para valorar su idoneidad por parte de distinto equipo de profesionales. También recomendamos que al inicio del proceso de esta nueva valoración de idoneidad se ofertase a la familia la posibilidad de grabar y archivar las entrevistas que se les fuesen realizadas [queja 14/5128](#).

Destacamos finalmente en este subepígrafe los problemas suscitados con los procedimientos de adopción internacional, y más concretamente con la grabación de las entrevistas que se realizaron en el procedimiento para la valoración de idoneidad. Se trata de un asunto sobre el que ya tuvimos ocasión de pronunciarnos en el año 2012, fecha en la que formulamos una recomendación a la Administración para que tales grabaciones fueran realizadas a petición de las personas interesadas.

La respuesta a dicha recomendación fue en sentido positivo aunque puntualizando que los archivos sonoros o audiovisuales en que quedan almacenadas las grabaciones de las entrevistas pueden ser consultados por la Administración, siempre que exista previo acuerdo de las partes, a efectos del seguimiento técnico, pero la derivación solo estaría disponible a petición judicial toda vez que dichas grabaciones no forman parte del procedimiento administrativo de valoración de idoneidad.

Respecto de esta concreta cuestión mostramos nuestra interpretación discrepante en función de la regulación contenida en los artículos 35 a), 37 y 78 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y, en consecuencia, decidimos iniciar un nuevo expediente de queja sometiendo dicha cuestión a la consideración de la, entonces, Dirección General de Personas Mayores, Infancia y Familias, por tratarse del órgano administrativo competente para coordinar las actuaciones de las distintas Delegaciones Territoriales de Andalucía en esta materia.

De igual modo sugerimos a la Administración que de cara a la próxima renovación de los contratos para la gestión del servicio público de información, formación, valoración de idoneidad y seguimientos postadoptivos se modifiquen los correspondientes pliegos contractuales para que en su clausulado quede recogido el derecho de las personas afectadas a acceder sin ninguna cortapisa y en un período de tiempo razonable al archivo en que conste la grabación de las entrevistas realizadas durante el proceso para la valoración de su idoneidad para la adopción [queja 14/2998](#).

Con referencia a la intervención de entidades colaboradoras en la adopción internacional (ECAI) destacamos nuestras actuaciones a instancias de una familia disconforme con la ECAI que venía gestionando su expediente de adopción internacional. Argumentaba que les había facturado muchos gastos sin aportar justificación de los desembolsos realizados e incrementando artificialmente y de forma desproporcionada otros apartados de las facturas, sin tener tampoco justificación para ello.

Para garantizar que la actuación de la ECAI no responda a un ánimo de lucro el Decreto que regula dichas entidades exige que los estatutos de la Entidad Colaboradora recojan los principios y bases según los cuales pueden repercutir a las personas solicitantes de adopción los gastos derivados de la tramitación efectuada por la entidad. A este respecto, la entidad habrá de presentar un proyecto económico en el que se justifiquen los costes de su actuación, incluidos los honorarios profesionales, con objeto de garantizar que no se podrán obtener beneficios indebidos. A tal fin, incluirán la determinación del importe aproximado de los gastos que, salvo imprevistos, ocasionarán los trámites de adopción a las personas solicitantes.

Tras analizar las cuestiones planteadas por los interesados trasladamos a la Administración nuestra apreciación de que la persona que presenta una reclamación ante lo que considera funcionamiento erróneo o irregular de la ECAI tiene la legítima expectativa de que su reclamación sea objeto de estudio y valoración, y que dé lugar a la correspondiente actuación para subsanar las deficiencias detectadas. Para dicha finalidad se hace necesaria una actuación de carácter más intensa que la mera mediación realizada con los reclamantes, que es una técnica útil para limar asperezas entre las partes y alcanzar soluciones de consenso, pero no tanto para solventar posibles irregularidades, máxime si la parte afectada no obtiene satisfacción a sus pretensiones y la entidad sometida a supervisión niega haber cometido irregularidad, no reconoce ninguna

responsabilidad y no hace nada por remediar las deficiencias que se hubieran acreditado [queja 14/1424](#).

3.1.2.10. Menores en el Sistema de Justicia Juvenil

A finales de 2014 presentamos al Parlamento de Andalucía un Informe sobre la atención que reciben los chicos y chicas en centros de internamiento de Andalucía. Un trabajo que analiza la labor que desarrollan estos recursos para la reeducación y reinserción social de los menores y jóvenes internos, y en el que hemos pretendido, además, incrementar la visibilidad de los centros de internamiento cara a una sociedad que después ha de reintegrar a quienes en edades tempranas se han visto privadas de libertad por actos delictivos graves.

Nuestra investigación nos permitió hacer una valoración ciertamente positiva de la atención que reciben los menores en estos recursos. Sin embargo hemos propuesto una serie de mejoras referidas a la distribución de plazas de los centros de internamiento en las distintas provincias. Hemos solicitado

Hemos celebrado dos jornadas con el propósito de reflexionar conjuntamente con todos los agentes que intervienen en este complejo escenario sobre aspectos claves y retos de futuro para el menor infractor.

la eliminación de las concertinas de estos recursos, y la mejora de la defensa jurídica del menor infractor. También demandamos un reconocimiento oficial a la formación del menor en el centro y un nuevo régimen jurídico de la prestación por desinternamiento.

A lo largo de 2015 hemos celebrado dos jornadas con el propósito de reflexionar conjuntamente con todos los agentes que intervienen en este complejo escenario sobre aspectos claves y retos de futuro para el menor infractor, teniendo en cuenta los sustanciales cambios producidos en los últimos años en el perfil de los menores que cometen actos delictivos. También ha sido nuestra voluntad poner de relieve las buenas prácticas que se realizan para la reeducación y reinserción del infractor.

En cuanto al cumplimiento de las recomendaciones formuladas en el Informe, hemos de recordar que en el momento de elaborar el señalado trabajo nos encontrábamos con un marco jurídico regulador de aspectos de los recursos de internamiento en Andalucía no adaptado en su totalidad a las características de los servicios que se prestan en aquellos. Es por ello que demandamos una normativa reglamentaria que desarrolle y regule la organización, el

funcionamiento y las características de los centros de internamiento de menores infractores. Esta petición se ha visto cumplida con la publicación de Decreto 98/2015, de 3 de marzo, por el que se regula la organización, funcionamiento y características de los Centros de Internamiento de Menores Infractores de Andalucía y se crea la Comisión Andaluza de Centros de Internamiento de Menores Infractores.

Por otro lado, y conforme a nuestras peticiones, se ha procedido a la eliminación de los centros de internamiento de las denominadas concertinas.

También, se ha dado cumplimiento a una demanda que llevamos reiterando en los últimos años: la existencia de un centro de internamiento para menores infractores en Huelva, ya que era ésta la única provincia de Andalucía que no contaba con este tipo de recurso, limitando con ello el ejercicio del derecho de los menores de esta zona a cumplir la medida de internamiento en un lugar próximo al domicilio familiar.

En general, nuestro Informe ha tenido una buena acogida por la Administración andaluza. Y así, además de las medidas y acciones señaladas, tenemos conocimiento de la puesta en práctica también de aquellas otras tendentes a menorar las infraestructuras de los centros. Del mismo modo se han dictado las instrucciones oportunas para garantizar la protección de los/las que tienen como finalidad ampliar los programas de intervención con menores tras su liberación. Y ello sin olvidar las ayudas a las familias con escasos recursos para poder visitar a los menores en los centros.

Otras recomendaciones cuyo cumplimiento requiere de actuaciones coordinadas entre distintas Administraciones están aún pendientes de ejecución, como es el caso, de la elaboración de un Plan de Justicia Juvenil en Andalucía o la atención a menores con problemas de salud mental.

En el próximo Informe daremos cuenta de los avances que se produzcan en este ámbito.

En cuanto a las quejas relativas al cumplimiento de las medidas impuestas por los Juzgados de Menores hemos de destacar, en primer lugar, la controversia suscitada en torno al centro "Tierras de Oria". Recibimos una denuncia sobre determinados hechos, publicitados ampliamente en distintos medios de comunicación, relativos a posible maltrato a menores internos en dicho centro. El denunciante se quejaba de que hubiera trascendido a la prensa el contenido

de determinadas actuaciones judiciales y que por parte de la dirección del centro se hubiera descalificado el contenido de su denuncia.

Sobre este asunto, habríamos de esperar a las diligencias de investigación consecuentes a la denuncia, las cuales se realizarían conforme a lo establecido en los artículos 269 y siguientes de la Ley de Enjuiciamiento Criminal. Dichas actuaciones habrán de realizarse de forma inexcusable salvo que los hechos no revistieran carácter de delito o que la denuncia fuere manifiestamente falsa. Con posterioridad se habrá de pronunciar el Juzgado sobre el posible inicio de un procedimiento penal y su ulterior resultado.

No obstante, con independencia de la investigación de los hechos en sede judicial nos constaba que la Consejería de Justicia también venía realizando una investigación interna para descartar posibles irregularidades y garantizar con ello el cumplimiento de los estándares de calidad en la prestación del servicio. De igual modo, por parte de esta Institución, tras tener conocimiento de los hechos por noticias publicadas en distintos medios de comunicación, decidimos iniciar, de oficio, un expediente de queja para disponer de información detallada al respecto y valorar las actuaciones que estuviera realizando la Junta de Andalucía. De este modo la Viceconsejería de Justicia e Interior nos remitió copia del Decreto de la Fiscalía Provincial de Almería, Sección de Menores, por el que se procedía al archivo de las diligencias informativas 2/2015, abiertas tras la publicación en diversos medios de comunicación social de imágenes sobre supuestos malos tratos en el tratamiento a menores que cumplen medida de internamiento en el centro “Tierras de Oria” de Almería.

En el decreto de la Fiscalía se señalaba que, tras la práctica de las actuaciones oportunas, se constataba la no existencia de infracción alguna por parte del director del centro así como por ninguno de sus trabajadores en la aplicación de las medidas de contención, y en concreto de sujeción mecánica a los menores internados en dicho recurso (queja 15/1221).

Por otro lado hubimos de responder a la reclamación que nos efectuó un colectivo de trabajadores de dicho centro “Tierras de Oria” lamentándose de las negativas consecuencias que para la convivencia ordinaria en el centro y para el desempeño de su trabajo profesional había traído consigo la denuncia efectuada por un particular sobre trato vejatorio a menores internos, la cual estuvo acompañada de imágenes de vídeo que supuestamente habrían sido captadas en el centro, y que habían sido ampliamente difundidas en diferentes medios de comunicación de toda España.

Descalifican en su escrito al autor de dicha denuncia por considerar que la misma había sido realizada de mala fe, tergiversando los hechos con la intención de perjudicarles, y por ello solicitaban la intervención de esta Institución para que se esclareciera lo sucedido y se reparasen los daños causados a la buena imagen del centro y su labor profesional.

A este respecto respondimos al citado colectivo profesional que habríamos de estar al resultado de la investigación que se estaba produciendo tanto por parte de la Administración como en sede judicial, ello sin dejar de recordarles lo expuesto en el Informe especial que esta Institución presentó ante el Parlamento de Andalucía el pasado año 2014, realizado tras visitar in situ los diferentes centros de internamiento existentes en nuestra Comunidad Autónoma, en el cual destacamos nuestra valoración general positiva de la atención que se presta en estos recursos a todos aquellos menores y jóvenes que, habiendo cometido una actividad delictiva, se encuentran cumpliendo una medida privativa de libertad, valoración que se hacía extensible al centro para menores infractores "Tierras de Oria" (queja 15/1131).

Otra cuestión destacada durante el ejercicio 2015 fue la relativa a la deseada ubicación de un centro para el internamiento de menores infractores en la provincia de Huelva, al ser ésta la única de Andalucía que carecía de este equipamiento. Esta buena noticia vino acompañada de una agria polémica protagonizada por un colectivo de vecinos que habitaban viviendas cercanas al lugar seleccionado por la entidad adjudicataria del contrato.

Y esta Institución tampoco fue ajena a dicha polémica, recibiendo diferentes reclamaciones de colectivos de personas disconformes con la ubicación escogida en la localidad de Aljaraque. En tales quejas se argumentaba que en las inmediaciones del centro se localizaban otros equipamientos sociales tales como una guardería infantil, un centro escolar de infantil, secundaria y bachillerato, una residencia para personas mayores, además de la zona residencial.

Si rememoramos lo ocurrido en nuestra Comunidad Autónoma con instalaciones semejantes en otras provincias nos encontramos con actitudes de rechazo similares, cual si las actividades propias de un centro de internamiento para menores infractores lo convirtieran en un equipamiento especialmente peligroso o que implicara la necesidad de mantenerlo completamente alejado de cualquier núcleo urbano. La experiencia acumulada en la instalación y gestión de recursos similares ha demostrado que el funcionamiento de este tipo de

centros lejos de producir inconvenientes ha contribuido incluso a mejorar las zonas en que se ubican, revitalizando la actividad económica del lugar.

Sea como fuere, no resultó incluso necesario emitir ningún pronunciamiento al respecto, toda vez que la entidad seleccionada no pudo hacer frente a la adquisición del inmueble señalado en el proyecto con el que resultó adjudicataria, por lo cual el contrato finalmente fue suscrito con otra entidad, que aportó un proyecto diferente cuya ubicación estaba prevista en un inmueble ubicado en la localidad de Gibraleón, sin que hasta el momento tengamos constancia de rechazo social a esta ubicación, cuya inauguración está prevista realizar durante el año 2016 (queja 15/5369 y queja 15/5368).

Otra actuación que queremos destacar es la realizada de oficio para interesarnos por las circunstancias del suicidio de un interno en el centro “Marchenilla”, de Algeciras (Cádiz). El joven, de 20 años de edad, se había quitado la vida en su propia habitación ahorcándose con una sábana, y aunque recibió atención médica de emergencia el desenlace del incidente tuvo las funestas consecuencias reseñadas. Los hechos ocurrieron durante la madrugada del viernes 19 de septiembre, movilizándose inmediatamente el dispositivo de seguridad y alertando al Juzgado para personarse en el centro para el levantamiento del cadáver.

En un comunicado emitido para conocimiento de los medios de comunicación, el comité de empresa del centro, tras lamentar la pérdida tan trágica del interno, hizo hincapié en la profesionalidad y dedicación del personal que presta sus servicios en el centro y cómo se habían cumplido los protocolos establecidos.

Tras incoar el expediente, y con independencia de la actuación judicial que en esos momentos se estaba desarrollando para dilucidar las circunstancias concretas del fallecimiento del interno, interesaremos de la Dirección General de Justicia Juvenil la emisión de un informe alusivo a las actuaciones administrativas desarrolladas tras conocer la autolisis protagonizada por el joven interno, así como las anteriormente realizadas en su programa educativo personalizado que pudieran haber requerido su inclusión en el programa especial de prevención de suicidios.

Se trataba de un lamentable suceso, no querido por nadie, y todos los indicios apuntaban al cumplimiento por parte del centro de las directrices marcadas en el encargo institucional. Pero, aún siendo esto así, y sin poner en duda la diligencia y empeño en dicha labor, nuestra perspectiva de Defensor del Menor

nos obligaba a ir más allá e intentar promover acciones que profundizaran en la identificación de aquellas prácticas administrativas, criterios organizativos, configuración arquitectónica u cualquier otro aspecto de mayor debilidad del recurso y que a la postre no contribuyeron a evitar el suicidio.

Por todo ello, culminamos nuestra intervención recalcando a la Administración nuestra esperanza de que la propia investigación iniciada por la Administración -la cual se nos anunciaba en el informe que nos fue remitido- arrojará conclusiones provechosas que permitieran perfeccionar los protocolos de funcionamiento con la intención de prevenir de forma efectiva sucesos tan funestos como el acaecido (queja 14/4456).

3.1.2.11. Familias

La dinámica de las relaciones familiares es fuente de conflictos, en ocasiones muy enquistados y de difícil solución, que tienen incidencia en los menores y repercuten en la integridad de sus derechos y bienestar.

La dinámica de las relaciones familiares es fuente de conflictos, en ocasiones muy enquistados y de difícil solución. Estos conflictos tienen incidencia en los menores que integran tales núcleos familiares y repercuten en la integridad de sus derechos y bienestar. Por dicho

motivo se trata de una problemática social en la que de modo recurrente ha de intervenir esta Institución, tanto a instancia de las personas directamente afectadas que reclaman nuestra intervención, como de oficio, proponiendo posibles soluciones a problemas concretos o cuestiones generales.

Es frecuente que tras la ruptura de la convivencia de una pareja ese momento de crisis de relación sea fuente de discusiones, mucho más al tener que llegar a acuerdos sobre el hogar común, la asunción de las cargas familiares, y por encima de todo ello la guarda y custodia de los hijos, y el régimen de relaciones de los menores con el progenitor con el que no convivieran y con el resto de familiares.

En ocasiones se solicita nuestra intervención para que intercedamos ante un juzgado para modificar alguna resolución judicial con la que no se está de acuerdo. En otras ocasiones se nos da traslado de un relato detallado de la dinámica de la relación de pareja desde el principio hasta el momento de la ruptura, planteándonos la culpabilidad de la otra parte por el fracaso de la relación y postulándose como garante de la estabilidad de los hijos que con el

otro ex cónyuge no podrían conseguir. Y en otros casos son familiares quienes se lamentan por el estado de los menores, achacando a uno u otro progenitor la culpa de su estado. En definitiva, se trata de cuestiones de la vida privada de las familias, con repercusión directa en los hijos, que causan gran desazón y un enorme gasto de recursos y de energías.

Como institución a la que le ha sido encomendada la defensa de los menores procuramos que quede salvaguardada la integridad de sus derechos y bienestar. Como segundo objetivo nos proponemos aliviar la conflictividad a la que venimos aludiendo, asesorando a las familias sobre fórmulas de consenso para alcanzar acuerdos de convivencia que den solución a su problemática, en especial mediante el recurso a profesionales de la mediación familiar.

Otro foco de nuestro interés se encuentra en el correcto funcionamiento de los puntos de encuentro familiar (PEF). Estos recursos se conciben como un servicio temporal y excepcional que la Administración facilita a la ciudadanía con el fin de disponer de un espacio neutral en el que favorecer el derecho esencial de los niños y niñas a mantener relaciones con sus progenitores y familiares, cuando debido a situaciones de ruptura familiar, así se establezca por resolución judicial, una vez agotadas todas las vías de acuerdo entre los progenitores. Las familias que utilizan el servicio suelen estar envueltas en procesos de ruptura conflictivos, por lo que es habitual recibir quejas de una de las partes denunciando falta de objetividad de los profesionales que prestan sus servicios en los puntos de encuentro familiar a favor de la otra parte.

En este ámbito traemos a colación las actuaciones que realizamos en la [queja 14/4409](#) interesándonos por el lugar concreto en que se encuentran ubicadas dichas dependencias en la provincia de Almería. El punto de encuentro familiar se ubica en el edificio de los Juzgados de Almería, contiguo al Juzgado de responsabilidad penal de menores y Fiscalía de Menores, compartiendo sala de espera, aseos, e incluso sirviendo los pasillos como vía de acceso ocasional a los despachos de la Fiscalía y Juzgado.

Es por ello que, tras realizar una visita a las instalaciones del aludido recurso, y a pesar de encontrándose éstas en correcto estado de uso y con una percepción favorable de sus dotaciones y funcionalidad, albergamos ciertas dudas sobre la idoneidad de su ubicación y ello ante la posibilidad de que los menores o sus familias pudieran compartir vivencias o situaciones de tensión que no son extrañas a Juzgados de responsabilidad penal, las cuales creemos que en poco contribuyen al normal desarrollo de las visitas en situaciones de conflicto familiar.

En consecuencia formulamos una sugerencia que fue respondida por la Viceconsejería de Justicia e Interior en sentido favorable a nuestra resolución, indicando que una vez concluyese la vigencia del actual contrato con la entidad gestora del recurso, en la siguiente licitación se revisaría la ubicación para que estuviese en el lugar más adecuado para el desarrollo de sus funciones, todo ello dentro de la legalidad vigente.

Dentro de las diversas realidades familiares, las llamadas familias numerosas presentan una problemática particular por el coste que representa para ellas el cuidado y educación de los hijos o el acceso a una vivienda adecuada a sus necesidades.

En el apartado referido a familias no podemos dejar de referirnos a la problemática asociada a las familias numerosas. Dentro de las diversas realidades familiares, las llamadas familias numerosas presentan una problemática particular

por el coste que representa para ellas el cuidado y educación de los hijos o el acceso a una vivienda adecuada a sus necesidades, lo que puede implicar una diferencia sustancial con el nivel de vida de otras familias con menos hijos o sin ellos.

Durante 2015 hemos tramitado quejas que han puesto de relieve disfunciones en los procesos de otorgamiento o renovación de los Títulos de Familias Numerosas, y que se concretan en la pertinencia de reclamar a los solicitantes determinada documentación; sobre la valoración de las pruebas aportadas por las familias; sobre la tramitación de las solicitudes en caso de ruptura de la pareja; o por demoras en la tramitación de la solicitud de renovación.

Así hemos intervenido en el caso suscitado por una familia a la que se le requería que aportara datos relativos al hijo de 21 años, ya que para que éste fuese incluido en el título de familia numerosa tendría que estar cursando estudios adecuados a su edad y titulación o encaminados a la obtención de un puesto de trabajo, así como depender económicamente de sus progenitores. Ocurría que el joven estaba contratado para realizar un contrato en prácticas y la empresa que lo contrató no podía expedir el certificado que se le requería puesto que había cesado definitivamente su actividad, dejando de existir. En cuanto a la acreditación de sus ingresos, se aludía a la copia de la declaración de la renta donde constaban éstos, no comprendiendo porque se solicitaba otra documentación.

Tras el análisis de la queja consideramos suficiente la documentación aportada por esta familia y emitimos una resolución para que la Delegación Territorial de

Igualdad y Bienestar Social resolviera el expediente de renovación del título de familia numerosa de esta familia [queja 14/3164](#).

También hemos abordado la inclusión en el título de familia numerosa de un hijo que no convivía en el domicilio familiar, al corresponder su guarda y custodia al otro progenitor, pero sobre el que el Juzgado había establecido obligaciones económicas para su sostenimiento.

En esta ocasión la madre, titular de la guarda y custodia del menor, no había solicitado el título de familia numerosa. El padre por el contrario sí la había solicitado, y había obtenido dicho reconocimiento al cual se oponía la madre y por dicho motivo nos presentaba su queja.

Tras analizar la cuestión, valoramos la pertinencia de que se hubiera dado trámite de alegaciones a la madre en el procedimiento de reconocimiento del título de familia numerosa en que iba a ser incluido su hijo, formulando en tal sentido una recomendación a la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales en Sevilla. Pero al mismo tiempo consideramos acertada la resolución de la Administración, ya que lo que la legislación no permite es que un hijo sea incluido simultáneamente en dos títulos de familia numerosa. Por ello, ante la separación o divorcio de los padres, si uno de los ex cónyuges reúne los requisitos y el otro no, no encontramos obstáculo a dicho reconocimiento [queja 14/1531](#).

3.1.2.12. Menores y Administración de Justicia

Recibimos quejas relacionadas con procedimientos judiciales en los que se dirime el régimen de guarda y custodia y comunicación con el progenitor no custodio, así como el económico, regulador de las medidas a adoptar respecto de los menores desde el momento en que se produce la ruptura de la pareja.

En el ámbito de la Administración de Justicia, la mayor parte de las quejas vienen relacionadas con procedimientos judiciales en los que se dirime el régimen de guarda y custodia y comunicación con el progenitor no custodio, así como el económico, regulador de las medidas a adoptar respecto de los menores desde el momento en que se produce la separación o el

divorcio entre sus progenitores, que se ven obligados a obtener una respuesta judicial al no ser capaces de ponerse de acuerdo entre ellos.

Como ejemplo de lo señalado traemos a colación la denuncia de una ciudadana exponiendo que ante el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 3 de El Ejido se había seguido a su instancia y frente al padre de sus dos menores hijos procedimiento de medidas sobre hijos de uniones de hechos en el que el dictado de la sentencia se había demorado más de tres años, señalándose en la misma una pensión de alimentos para cada uno de los menores, que cuando empezaron los trámites judiciales tenían 6 y 3 años de edad y en esos momentos ya contaban con 13 y 10 respectivamente, de ciento ochenta euros (180 €) para cada uno.

Ocurría que desde el dictado de la sentencia habían transcurrido casi cuatro años y los hijos de la interesada no habían recibido aún cantidad alguna correspondiente a la pensión de alimentos que les fue asignada, pese a que la representación procesal de la interesada, según nos decía la misma, le aseguraba haber solicitado la ejecución de la sentencia, y a pesar de que el condenado al pago percibía una pensión de invalidez del Instituto Nacional de la Seguridad Social de la que el Juzgado tenía cumplido conocimiento, por lo que no parecía que presentara dificultad alguna ordenar la retención del importe de la pensión que los menores debían de percibir.

Admitida la queja, del informe que remitió a la Fiscalía la Secretaria Judicial del referido Juzgado se desprendía que, en efecto, habían transcurrido los tiempos de los que la interesada nos hablaba y, por tanto, producido el retraso extraordinario que motivó la admisión de la misma, en parte por los numerosos recursos que habían ido interponiendo ambos contendientes, no dictándose sentencia definitiva por la Audiencia Provincial de Almería hasta el 25 de Junio de 2014, confirmando la dictada en primera instancia.

Sin embargo, señalaba la Fiscalía que no se tenía constancia de escrito solicitando la ejecución de la sentencia, por lo que sugerimos a la interesada que se pusiera en contacto con su abogada para comentar esta información y obrar en consecuencia, y que si le resultara imposible ponerse en contacto con ella, acudiera al Colegio de Abogados de Almería al objeto de ponerlo en conocimiento del mismo rogándole le proporcionaran alguna solución al respecto (queja 15/289).

En otro orden de cosas, iniciamos una investigación de oficio (queja 15/4648) tras tener conocimiento, a través de diversos medios de comunicación social, de la existencia de una importante acumulación de asuntos adscritos para su estudio y evaluación a los equipos psico-sociales, en concreto referidos al servicio correspondiente a la provincia de Granada. Al parecer, el asunto detonante del

que se hicieron hecho eco los medios aludía a un proceso de divorcio fechado en 2013, seguido ante los Juzgados de Motril, que habría citado para las labores de evaluación, exploración y estudio a los menores afectados a fin de acudir a una citación cursada para 2016. La petición del letrado de una de las partes logró que se fijara esta comparecencia para finales de 2015.

Hemos de tener en cuenta las competencias que asume la Consejería de Justicia e Interior, a través de su Dirección General de Oficina Judicial y Fiscal sobre «La organización de los equipos psicosociales de apoyo a la Administración de Justicia, incluidos los equipos técnicos de menores». Por esta razón nos dirigimos a dicho centro directivo para conocer su evaluación de dichos Equipos adscritos a la provincia de Granada, resultando esencial discernir si las fechas que se indicaban en el caso expuesto eran un incidente, no por grave, sí puntual; o si, en cambio, representaban un problema de carácter más general que implicara una situación de mayor alcance e impacto en el delicado funcionamiento de estos Equipos para la labor de los órganos judiciales granadinos.

Y entre las motivaciones de la presente actuación de oficio, reseñábamos igualmente la implicación de menores en estos procedimientos de litigios familiares inter-parentales que suponen en su desarrollo un elemento de grave impacto y distorsión en la vida de los hijos afectados, ya que en nuestra condición de Defensor del Menor debíamos aportar un valor añadido de interés y preocupación por el esclarecimiento de estas situaciones.

En contestación a nuestra petición se nos remitió informe desde la Viceconsejería de Justicia e Interior en el que, resumidamente, se nos informaba sobre la creciente utilización de estos Equipos no sólo para la adopción de las medidas reguladoras de la separación o divorcio en cuanto a la guarda y custodia y el régimen de comunicación y estancia de los menores con el progenitor no custodio, e incluso del régimen económico a establecer para el futuro, sino también para incapacidades, acogimientos, desamparos, etc., proviniendo las peticiones de todos los juzgados de diferentes partidos judiciales de Granada, por lo que no sólo se estaba atendiendo a los Juzgados de Familia de la capital sino a los de Violencia contra la Mujer y a los demás juzgados de la provincia.

Así, si en 2010 hubo 206 solicitudes de informe, en 2014 ya fueron 319, y sólo en el primer semestre de 2015 se había llegado ya a las 192, lo que había provocado un retraso en las citaciones y la emisión de los informes, con una demora media próxima al año, siendo los módulos o indicadores asignados a los equipos de aproximadamente 4,5 informes por mes.

Se nos informaba, por último, que en la Relación de Puestos de Trabajo de los equipos psicosociales de familia de Granada se contaba con cinco psicólogos y tres trabajadores sociales, y como medidas adoptadas para tratar de paliar estas circunstancias estaba la incorporación de una nueva psicóloga procedente del Instituto de Medicina Legal, lo que estaba permitiendo adelantar los casos que sufrían más retraso, y se va a poner en marcha una actuación puntual con apoyo externo de una empresa para la realización de los 50 expedientes que tenían fijada la fecha más extrema y regularizar la situación en los próximos 5 meses, información que nos permitió dar por concluido el expediente de queja comentado como en vías de solución.

3.1.2.13. Derecho al juego y al ocio

Sería redundante aludir aquí a los cambios experimentados en nuestra sociedad, con el uso cada vez más generalizado entre la población de dispositivos electrónicos que permiten el acceso a internet y redes sociales de comunicación. A este cambio social y evolución tecnológica no son ajenos los menores, a los que se incluso se les denomina “nativos digitales” al hacer uso de tales tecnologías con total naturalidad como un elemento esencial para su vida en sociedad.

Pero este uso generalizado ocasiona no pocas controversias o situaciones en que se ven comprometidos derechos de menores, que en ocasiones se traducen en quejas ante esta Institución, como la denuncia de una ciudadana por el comportamiento de una persona que tenía habilitada una tienda virtual (ubicada físicamente en un pueblo de Andalucía) que se publicitaba con imágenes de niñas luciendo vestimentas de la tienda, las cuales considera inapropiadas al transmitir una imagen sexualizada de tales menores (queja 15/5325). O aquella otra denuncia remitida a la sede en California (USA) de la red social facebook pidiendo su intervención para que cesasen los insultos y difamaciones que aparecían en el perfil de su ex marido. Nos decía que en su muro se podían leer comentarios despectivos y difamatorios hacia ella, sus hijas, y todas las Instituciones Públicas que habían intervenido en los expedientes de protección de las menores (Junta de Andalucía, Policía, Juzgados e

Nos hemos preocupado por la situación de los parques infantiles, por tratarse de lugares de esparcimiento donde niños y niñas pueden relacionarse con otros menores y dedicar tiempo a una actividad tan importante para su crecimiento como es el juego, todo ello en lugares dotados de adecuadas condiciones de higiene y seguridad.

Instituciones Colaboradoras). En este caso, al encontrarse las menores tuteladas por la Junta de Andalucía, informamos a la interesada que el uso ilegítimo por parte del padre de la imagen y datos personales de sus hijas, vulnerando su derecho al honor, intimidad y propia imagen, provocó que los citados hechos fueran puestos en conocimiento de la Fiscalía de Menores para el ejercicio de las actuaciones previstas en el Estatuto Orgánico del Ministerio Fiscal en defensa de los derechos de los menores (queja 15/5254).

A lo largo del ejercicio 2015 nos hemos preocupado por la situación de los parques infantiles, por tratarse de lugares de esparcimiento donde niños y niñas pueden relacionarse con otros menores y dedicar tiempo a una actividad tan importante para su crecimiento como es el juego, todo ello en lugares dotados de adecuadas condiciones de higiene y seguridad.

Para dicha finalidad hemos tramitado diferentes expedientes de queja interesándonos por el estado de conservación y correcto funcionamiento de las instalaciones existentes en parques infantiles de distintos municipios de Andalucía, tal como en la queja 15/1291 que venía a continuar las actuaciones que realizamos durante el ejercicio anterior respecto del municipio de San Fernando (Cádiz). La reclamante solicitaba que el Ayuntamiento cumpliera los compromisos a que se había comprometido ya que insistía en que los parques infantiles de la localidad seguían en una situación similar, habiendo sido solventadas solo una parte de los desperfectos alegados.

Pudimos comprobar que se encontraba en proceso la instalación de cerramiento en diversas zonas destinadas a juego infantil de la localidad. También se encontraban en tramitación los expedientes para contratar las obras que subsanarían las deficiencias todavía existentes, refiriendo el Ayuntamiento que el aumento de la partida económica en el presupuesto 2015 iba a facilitar la adopción de medidas correctoras tendentes a adecuar a la normativa las diferentes áreas de juegos infantiles de la ciudad.

A este respecto la interesada vino a reconocer el esfuerzo realizado por la Corporación Local indicando que, efectivamente, algunas de las deficiencias se encontraban en proceso de reparación y se había mejorado en parte la limpieza en algunos parques infantiles. No obstante, mantenía sus dudas respecto de la aprobación y efectividad del prometido plan global para conseguir que todos los parques infantiles de San Fernando cumplieran con las condiciones expuestas en el Decreto 127/2001, de 5 de junio, sobre la seguridad en los parques infantiles.

Sobre el ocio de la juventud suelen ser recurrentes las quejas relativas a las molestias ocasionadas en las zonas en que estos se reúnen los fines de semana, conocidos popularmente con “botellonas”.

Sobre el ocio de la juventud suelen ser recurrentes las quejas relativas a las molestias ocasionadas en las zonas en que estos se reúnen los fines de semana, conocidos popularmente como “botellonas”.

Como ejemplo traemos a colación las actuaciones de oficio que iniciamos tras conocer las noticias publicadas en distintos medios de comunicación referentes al fallecimiento de un joven en Mairena del Alcor (Sevilla) en una zona a la que acuden de forma regular jóve-

nes -y entre ellos menores de edad-, procedentes de distintas localidades de la comarca para celebrar “botellonas”. La afluencia masiva de jóvenes provocaba concentraciones cercanas a las 2.000 personas, lo cual requiere de un dispositivo especial de seguridad que controle posibles altercados y que evite conductas de consumo de bebidas alcohólicas en la calle, así como prevenga el inicio en el consumo de alcohol a menores de edad.

Según las crónicas periodísticas, durante la madrugada del 5 de julio de 2015 hubo una reyerta entre jóvenes, consecuencia de la cual se produjo un apuñalamiento por el que falleció un adolescente, de 16 años de edad, vecino del Viso del Alcor (Sevilla). El presunto autor del apuñalamiento, también menor de edad, fue detenido y puesto a disposición de las autoridades.

La consternación y alarma entre la población por el luptuoso suceso fue grande, cuestionándose los vecinos las alternativas de ocio para la juventud y el papel desempeñado por las distintas Administraciones para garantizar la seguridad de quienes asisten a dichas concentraciones, sobre todo ante la concurrencia de menores de edad.

En el trámite de la queja fuimos informados de la reunión de coordinación que mantuvieron los municipios vecinos de Mairena y El Viso del Alcor, asistiendo también la Subdelegación del Gobierno en Sevilla y la Comandancia de la Guardia Civil. De dicha reunión surgieron compromisos conjuntos para incrementar la presencia policial en la zona, aumentando a su vez controles de consumo de alcohol a menores y sobre la incidencia de posibles hechos violentos en competiciones deportivas entre equipos de ambos municipios (El Viso y Mairena), cuya rivalidad se apuntaba como posible desencadenante del hecho violento con el fatal desenlace conocido.

Este dispositivo especial se mantuvo durante todos los meses de verano, sin que se reprodujeran incidentes como los descritos (queja 15/3296).

De tenor muy diferente fueron las actuaciones que realizamos tras la denuncia de un estudiante, usuario de la biblioteca municipal de Sanlúcar de Barrameda (Cádiz). Se lamentaba de que la biblioteca municipal se ubica en pleno centro de la ciudad, rodeada de establecimientos, bares y puestos ambulantes, lo que genera un ruido impropio e insoportable para sus usuarios y más aún cuando hay que tener todas las ventanas abiertas por las elevadas temperaturas que han de soportar en los meses de verano ya que el aparato de climatización también estaba averiado.

Desde el Ayuntamiento nos informaron que el edificio de la biblioteca fue declarado como bien de interés cultural y objeto de una rehabilitación integral cuyas obras finalizaron y se recibieron en 2003. Entre estos trabajos de rehabilitación, una de las labores que se llevaron a cabo fue la dotación al edificio de un sistema de aire acondicionado centralizado acorde con las características históricas del inmueble. Además, dada la antigüedad de este sistema y lo costoso de su renovación, estaba previsto acometer su reparación con cargo al presupuesto de 2015, pretendiendo no solo restablecer el funcionamiento de los equipos, sino poder evaluar el estado general de la instalación para acometer aquellas actuaciones que fueran necesarias una vez finalice el periodo estival para un futuro rendimiento óptimo.

En cuanto a los ruidos, de no resultar suficientes las medidas emprendidas que posibilitarían el cierre de las ventanas del inmueble, al tratarse de un edificio catalogado como de interés cultural y estar ubicado, efectivamente, en el centro de la localidad, en el Ayuntamiento remitían al interesado a otras salas, dedicadas a la lectura y el estudio, habilitadas para el uso público en el municipio (queja 15/2565).

Nos referimos también que en 2015 hemos analizado la política de precios de la empresa pública Inturjoven para sus actividades de ocio. La queja recibida aludía a que las familias monoparentales con un hijo/a se encuentran discriminadas respecto de las familias de dos progenitores con un hijo/a a su cargo ya que el precio a abonar por la persona menor de edad compartiendo la habitación con dos adultos resulta inferior al que tendría que abonar si compartiera la habitación con una sola persona adulta. Así, aunque la práctica común en los mercados que rigen la oferta turística de hostelería y hospedaje es que los precios se ofrezcan por habitación, con descuentos por menores compartiendo

la misma habitación –doble- con personas adultas, lo cierto es que este hecho no tiene en cuenta la capacidad económica de las familias, especialmente la que suele dar en familias con muchos hijos a cargo, o la situación de familias monoparentales con hijos a cargo.

Y no le faltaba razón a la reclamante. Si es coherente que una empresa privada ponga sus miras en el beneficio económico que le reportará su actuación, no menos se puede predicar de la utilidad, esta vez social, que habría de tener en sus miras la empresa pública, eso sí, ajustando sus costes para que el resultado de su actividad no quedase descompensado.

Por todo ello, llamamos la atención sobre la función social que ha de cumplir la empresa Inturjoven y como sus tarifas, muy ajustadas o incluso inferiores a precios de mercado, excluyen de su disfrute a personas o familias con recursos económicos muy limitados que han de abonar su importe en condiciones de igualdad con otras personas o familias con recursos muy superiores, que en ausencia de esta oferta podrían acceder sin excesivo quebranto económico a la oferta privada de hospedaje turístico.

Por eso recomendamos a la Dirección General que valore la posibilidad de promover una modificación del actual régimen de tarifas de Inturjoven, de modo que el precio a abonar por el disfrute de sus instalaciones pudiera tener en cuenta la diferente capacidad económica de las personas o familias, especialmente en el supuesto de familias numerosas o familias monoparentales [queja 14/1052](#).

Con referencia a la práctica de actividades deportivas hemos de destacar nuestras actuaciones iniciadas de oficio tras recopilar información de distintos medios de comunicación de Andalucía en los que se relataban noticias de altercados y episodios de violencia ocurridos en competiciones deportivas oficiales en categorías en que intervienen menores de edad. Así retomamos la actuación que emprendimos en el ejercicio 2008 con ocasión del expediente de queja 08/538 en el que mostramos a la Secretaría General para el Deporte nuestro interés por disponer de datos sobre la posible recurrencia de tales hechos violentos en las competiciones de fútbol de nivel inferior, en que participasen menores.

En este contexto, hemos solicitado información de la Federación Andaluza de Fútbol (FAF), quien nos ha remitido un dossier en el que se destacaba que en los casos aludidos en la prensa los episodios de violencia tuvieron lugar por

cuestiones extradeportivas, ajenas a las incidencias propias del juego, y sin que en ninguno de los casos fuesen previsibles los acontecimientos, motivo por el cual la FAF no advirtió a la Subdelegación del Gobierno acerca de la posibilidad de incidentes de orden público. La información que nos remitió la FAF incidió en la dificultad de recopilación y tratamiento de dichos datos por la no coincidencia del concepto jurídico de “menor” con el encuadre en categorías federativas por razón de la edad. También recalca la FAF que la información que sobre tales hechos disponía versaba sobre lo tipificado como infracción en la justicia deportiva y sólo sobre los hechos reflejados en las actas arbitrales, sin disponer de ningún dato de los existentes en las actuaciones policiales o judiciales.

A tales efectos, la Secretaría General para el Deporte nos informó de una iniciativa emprendida para el control y registro de los actos violentos que se produjesen en las categorías de deporte de base de todas las modalidades y especialidades deportivas reconocidas en Andalucía, con la finalidad en su prevención.

Consideramos perentorio que la Administraciones cuenten con datos fiables que permitan programar actividades preventivas para erradicar los fenómenos de violencia asociados a las competiciones deportivas donde intervienen menores de edad.

Una iniciativa que ha sido favorablemente acogida por esta Defensoría ya que viene a cubrir una carencia que venimos observando. Y es que consideramos perentorio el que la Administraciones cuenten con datos fiables que permitan programar actividades preventivas para erradicar los fenómenos de

violencia asociados a las competiciones deportivas. Apreciamos que tales indicadores pueden orientar los esfuerzos hacia aquellas actividades, zonas de población, tramos horarios, o edades en que más recurrentes son tales fenómenos, y a tales efectos concentrar los esfuerzos en su prevención, reforzando por el contrario las conductas solidarias que ensalzan lo mucho de bueno que conlleva los valores de la competición deportiva.

Ante el interés que entrañan dichos datos para la planificación de posibles intervenciones de las Administraciones Públicas para la erradicación de fenómenos violentos que afecten o se vean implicados menores de edad, especialmente en edades tempranas, así como para evaluar el resultado de las políticas preventivas actuales, retomamos las actuaciones realizadas en aquel expediente de 2008, y dando por hecho que dichas plantillas ya habrían sido modificadas y que ya se habría acumulado suficiente información como para obtener conclusiones que permitieran formular alguna sugerencia al respecto,

nos dirigimos a la Secretaría General del Deporte para que nos fuesen remitidos los datos de que dispusieran referidos a incidentes de violencia en el deporte, de las correspondientes anualidades, con los datos más significativos agrupados por provincias o localidades, tramos de edades, o cualesquiera otros criterios que se considerasen de interés.

Lamentablemente la información recibida rebajaba nuestras expectativas, al señalar que no existían aún dichas plantillas para la recogida de información de actos violentos o altercados ocurridos en competiciones deportivas oficiales distintos de los que se puedan contemplar en las resoluciones del Comité Andaluz de Disciplina Deportiva.

En vista de esta respuesta nos reiteramos en el interés de dicha información al momento de programar actividades deportivas en que participen menores de edad, de modo que las Administraciones Públicas competentes pudieran intervenir de un modo más eficaz con los distintos agentes –menores, familiares, entrenadores, clubs deportivos, asociaciones, etc- que participan en las competiciones deportivas para prevenir los episodios de violencia, actuando de manera especial en aquellos sectores, actividades o localizaciones geográficas en que los fenómenos de violencia se hubieran producido de forma más reiterada [queja 14/0320](#).

3.1.2.14. Personal de instituciones y organismos al servicio de menores

Los equipos psicosociales de apoyo a la Administración de Justicia fueron creados al amparo del artículo 92.5 del Código Civil, que señala que el juez, de oficio o a petición de los interesados, podrá recabar el «dictamen de especialistas». Se trata de unos equipos compuestos por profesionales, como hemos ya señalado, que asisten al Juez en los procesos contenciosos de familia, y las decisiones que adopten en el ejercicio de sus funciones tendrán una enorme incidencia en el futuro de los menores. Dicho personal tiene la condición de personal fijo de los servicios de apoyo a la Administración de Justicia de la Junta de Andalucía.

Durante 2015 hemos recibido reclamaciones relativas a la praxis profesional de quienes integran dichos equipos. Los reclamantes expresan su disconformidad con la actividad indagatoria efectuada por los profesionales sobre la intimidación familiar, por considerarla irrelevante o sin conexión con el fin pretendido; en otras ocasiones se discrepa con la técnica utilizada, por considerarla inapropiada, desproporcionada e incluso en algunas ocasiones ofensiva; también por el sesgo ideológico desviado en la interpretación de determinados hechos o en la plas-

Hemos recibido reclamaciones relativas a la praxis profesional de quienes integran los equipos psicosociales de apoyo a la Administración de Justicia.

(psicología y trabajadores sociales) desde donde se indica la imposibilidad de supervisar su actuación, conforme a los criterios técnicos y deontología profesional, al no estar tales profesionales inscritos en el mencionado colegio y, por tanto, no sujetos a la disciplina colegial. Y ello porque hay una interpretación pacífica acerca de que cuando el profesional presta servicios al ciudadano sí es necesaria la colegiación, pero cuando quien presta el servicio es la Administración de justicia en este caso, a través del profesional, la colegiación no será obligatoria.

mación de criterios en el informe que en última instancia se remite al Juzgado.

Estas personas han reclamado a los respectivos colegios profesionales

Bajo estos criterios, las personas afectadas se encuentran con que la Junta de Andalucía que contrata a dichos profesionales no entra a valorar tales cuestiones por considerarlas propias del ámbito de intervención del respectivo colegio profesional, y simultáneamente el colegio profesional niega su capacidad de supervisión y control en tanto el concreto profesional no estuviese inscrito y adherido a la disciplina colegial.

Se trata de un asunto sumamente complejo. Por un lado nos encontramos con una escasa regulación para los equipos psicosociales a los que los órganos judiciales requieren para auxiliarles ante la dificultad de las cuestiones que se les plantean, relacionadas con el comportamiento individual, social o en familia, la dinámica de las relaciones interpersonales y sus efectos en el individuo y su entorno de convivencia, todo ello con incidencia destacada en la decisión que se hubiera de adoptar en litigios civiles de derecho de familia o conexos con éstos, en especial si existieran menores afectados. Y por otro lado, está pendiente de aprobación definitiva la normativa estatal que en desarrollo de la Ley de Colegios Profesionales venga a clarificar qué profesiones son objeto de colegiación obligatoria y cuáles no, así como las posibles peculiaridades de dicha colegiación.

Nos consta que el Defensor del Pueblo Español viene realizando actuaciones en relación con esta última cuestión, en especial por el problema que plantea el retraso en la aprobación de la normativa comprometida en la disposición transitoria cuarta de la ley 25/2009, de 22 de diciembre, antes aludida.

Ahora bien, hasta tanto se lleve a cabo la aprobación de la normativa señalada, y para evitar que las reclamaciones de los ciudadanos en este ámbito queden sin

resolver, hemos recomendado a la Consejería de Justicia que promueva acuerdos con los respectivos colegios profesionales de psicólogos/as y trabajadores/as sociales radicados en Andalucía para consensuar criterios de actuación exigibles a los profesionales integrantes de los equipos psicosociales, aprobando a tales efectos los correspondientes protocolos de actuación **queja 13/6194**.

Hemos recomendado a la Consejería de Justicia que promueva acuerdos con los respectivos colegios profesionales de psicólogos/as y trabajadores/as sociales radicados en Andalucía para consensuar criterios de actuación exigibles a los profesionales integrantes de los equipos psicosociales, aprobando a tales efectos los correspondientes protocolos de actuación.

Por otro lado, también hemos tramitado quejas referentes al personal que presta sus servicios en la Entidad Pública protectora de menores. Recordemos que ya en el año 2008, en el Informe anual del Defensor del Menor, destacamos la importancia y trascendencia de las funciones encomendadas a este

personal y la especificidad de su labor, ya que en muchas ocasiones conlleva injerencias en la vida privada de las familias tanto al supervisar su relación con el menor, como al imponer decisiones administrativas restrictivas de derechos con fundamento en la protección de sus derechos e interés superior.

Todo ello reflejaba -y lo sigue reflejando en la actualidad- la inadecuación de la normativa aplicable al común de los funcionarios a las especialidades inherentes a las funciones de protección de menores, y por ello postulábamos, por aquel entonces, por soluciones semejantes a las adoptadas por otros sectores de la intervención de la Administración, como el sanitario o el educativo, en que existe un estatuto especial para su personal que contempla las peculiaridades de las funciones que desempeñan compatibilizándolas con el interés público que vienen a satisfacer.

En esta ocasión las quejas recibidas en 2015 provienen de profesionales que cuestionan el hecho de que puedan realizar determinados actos, tal como se les viene exigiendo, como la entrada en domicilios particulares, acompañamientos y traslados de menores de centro, retiradas del hospital de recién nacidos, y otras actuaciones de contenido similar. Denuncian que se producen situaciones de alto estrés emocional, que incluso pueden implicar riesgo físico para los profesionales intervinientes, y que han de realizar fuera de su jornada habitual.

También señalan estos profesionales lo contraproducente de dichas acciones porque dificulta su relación posterior con la familia y con los menores, máxime cuando en muchos casos su intervención se prolonga en el tiempo para facilitar la reintegración de los niños. No les faltan motivos que avalen este argumento

Destacamos la inadecuación de la normativa aplicable de los funcionarios a las especialidades inherentes a las funciones de protección de menores, y por ello postulamos, por soluciones semejantes a las adoptadas por otros sectores de la intervención de la Administración, en que existe un estatuto especial para su personal.

puesto que en la intervención con familias se establece una relación de confianza entre el personal que gestiona el expediente de protección y los miembros que la integran. Entre los profesionales y las familias se establece una alianza basada en el interés recíproco por solventar aquellas situaciones que pudieran motivar medidas de protección inspiradas en el supremo interés del menor. Al intervenir estos profesionales en la retirada del

menor, imponiendo incluso por la fuerza la decisión adoptada en el expediente, difícilmente podrían recuperar la alianza y colaboración de una familia que en esos momentos focaliza en este personal la responsabilidad de su desdichada situación.

En consecuencia, y hasta tanto no se elabore un estatuto específico para el personal que presta servicios relacionados con las competencias de la Administración como Ente Público de Protección de Menores, hemos recomendado a la Administración, entre otras actuaciones, que se garantice un turno rotatorio entre el personal funcionario adscrito a los servicios que desempeñen tareas de protección de menores para la ejecución material de las resoluciones que impliquen la retirada de menores de su familia, que se modifique la normativa sobre horario laboral, y que se procure evitar el criterio generalizado de practicar la retirada de la custodia de los menores en el centro escolar [queja 13/6893](#).

Finalmente destacamos en este subepígrafe la problemática surgida con una becaria que realizaba prácticas en un centro de protección de menores a través de becas y ayudas públicas, y a la que no se le había abonado la ayuda concedida a pesar de haber realizado la prestación comprometida.

Tras diversas vicisitudes en la fiscalización del expediente de gasto, la solución aportada por la Administración fue la de que la interesada iniciase, a su costa y con sus medios, el procedimiento para exigir la responsabilidad patrimonial

Hemos recomendado que se garantice un turno rotatorio entre el personal funcionario de protección de menores para la ejecución material de las resoluciones que impliquen la retirada de menores de su familia; que se modifique la normativa sobre horario laboral.

económico presupuestarios realizados por la propia Administración que convocó y resolvió la convocatoria de subvenciones, y que se benefició de las funciones que efectivamente desempeñó la interesada como educadora en el centro de protección de menores.

En consecuencia recomendamos a la Administración que iniciase un procedimiento de revisión de oficio de la resolución por la que se concedió la subvención y una vez declarada su nulidad se iniciase, también de oficio, un procedimiento para atender la responsabilidad patrimonial en que se hubiera podido incurrir por los daños y perjuicios causados como consecuencia de dicha actuación ([queja 14/2502](#)).

3.2. Consultas

3.2.1. Datos cuantitativos

Durante el ejercicio 2015 la Institución ha atendido un total de 1.978 consultas relacionadas con asuntos que afectan a los derechos de las personas menores de edad en Andalucía.

Atendiendo a la distribución mensual de las consultas, junio, septiembre y octubre han sido los meses en los que se ha recibido mayor número, mientras que julio, agosto y diciembre se posicionan como los meses con menor número de solicitudes de información planteadas al Defensor del Menor de Andalucía, coincidiendo por tanto con los períodos en los que muchos ciudadanos y ciudadanas concentran sus vacaciones.

Tabla 14. Distribución mensual de las consultas recibidas

Mes	Total	Porcentaje
Enero	171	8,65%
Febrero	167	8,44%
Marzo	173	8,75%
Abril	150	7,58%
Mayo	159	8,04%
Junio	202	10,21%
Julio	146	7,38%
Agosto	97	4,90%
Septiembre	225	11,38%
Octubre	198	10,01%
Noviembre	171	8,65%
Diciembre	119	6,02%
TOTAL	1.978	

Fuente: Oficina del Defensor del Menor de Andalucía.

Por otro lado, son muchos y variados los canales de comunicación que tiene dispuestos el Defensor del Menor de Andalucía para que la ciudadanía pueda formular sus consultas, ocupando un lugar altamente destacado de todos ellos el servicio del Teléfono del Menor.

El objetivo no es otro que favorecer la participación ciudadana y el recurso a nuestra Institución, evitando así que las distancias, los horarios o las barreras tecnológicas constituyan un problema para acceder a nuestros servicios.

Tabla 15. Distribución de consultas en atención al canal de comunicación

Mes	Postal	Presencial	Telefónica	Internet	Red Social	Total	Porcentaje
Enero	0	20	141	5	5	171	8,65%
Febrero	2	24	125	10	6	167	8,44%
Marzo	4	17	127	12	13	173	8,75%
Abril	1	10	118	10	11	150	7,58%
Mayo	0	11	139	6	3	159	8,04%
Junio	1	12	162	15	12	202	10,21%
Julio	1	13	117	10	5	146	7,38%
Agosto	0	19	61	10	7	97	4,90%
Septiembre	0	19	180	16	10	225	11,38%
Octubre	3	22	152	14	7	198	10,01%
Noviembre	1	36	124	9	1	171	8,65%
Diciembre	0	17	89	6	7	119	6,02%
TOTAL	13	220	1.535	123	87	1.978	100,00%
Porcentaje	0,66%	11,12%	77,60%	6,22%	4,40%	100,00%	

Fuente: Oficina del Defensor del Menor de Andalucía.

Como hemos señalado, destaca la enorme incidencia que tienen las consultas realizadas a través de medios telefónicos: Teléfono del Menor (900 506 113) y Teléfono general (954 21 21 21), que asciende al 77,60 por 100. Y así, las consultas atendidas a través de los demás canales tienen claramente una menor incidencia, confirmándose la tendencia registrada en los últimos ejercicios, aunque con un tímido avance en la utilización de las redes sociales e Internet.

La razón de ser de estos datos que comentamos nos atrevemos a situarla, fundamentalmente, en la inmediatez con la que son respondidas las solicitudes de información que nos son dirigidas a través del teléfono, lo que a nuestro juicio supone una enorme ventaja frente a los demás canales dispuestos, junto con el aspecto de la confidencialidad y muchas veces el deseo de nuestro interlocutor de mantener el anonimato al considerar que son consultas muy personales.

Como se puede observar en el cuadro siguiente, sobre **temáticas analizadas** en las consultas recibidas por el Defensor del Menor de Andalucía, se detecta claramente que la que más ha concitado el interés de la ciudadanía ha sido la de menores. En este sentido, un 40,09 por 100 de las consultas tratadas afectaban a esta materia.

A este respecto debe señalarse que los menores representan un colectivo de personas especialmente vulnerable. Así, según los datos correspondiente al cuarto informe sobre el Estado de la Pobreza en España, que se presentó en Febrero 2015 la [Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en el Estado Español \(EAPN\)](#), el 31,9 por 100 de los niños de España, se encuentra en riesgo de pobreza o exclusión.

Todo ello viene a justificar la existencia de un porcentaje elevado de consultas en relación con esta materia, al igual que materias como el ciberacoso, el maltrato infantil, tratamiento de la infancia en los medios de comunicación, etc.

Al margen de lo anterior, ha existido también una gran demanda de información en el ámbito de la educación no universitaria, de tal manera que las consultas planteadas acerca de este tema ascienden al 32,51 por 100 del total de las atendidas por el Defensor del Menor de Andalucía.

Tabla 16. Temática analizada en las consultas

Materia	Número	Porcentaje
Administración de Justicia	77	3,89%
Administraciones Tributarias	2	0,10%
Cultura y Deportes	25	1,26%
Consumo	11	0,56%
Dependencia	9	0,46%
Educación	643	32,51%
Extranjería	30	1,52%
Igualdad de Género	12	0,61%
Información y Atención al Ciudadano	22	1,11%
Medio Ambiente	17	0,86%
Menores	793	40,09%
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	9	0,46%
Obras Públicas y Expropiaciones	2	0,10%
Políticas Activas de Empleo	1	0,05%
Seguridad Ciudadana y Política Interior	10	0,51%
Personal del Sector Público	6	0,30%
Prisiones	6	0,30%
Salud	37	1,87%
Seguridad Social	4	0,20%
Servicios Sociales	133	6,72%
Trabajo	11	0,56%
Tráfico y Transportes	5	0,25%
Urbanismo	3	0,15%
Vivienda	110	5,56%
TOTAL	1.978	100,00%

Fuente: Oficina del Defensor del Menor de Andalucía.

Con respecto a la **variable de género**, se detecta una considerable variación en beneficio de las consultas planteadas por mujeres. En este sentido, el porcentaje de consultas suscitadas por ellas es del 64,21 por 100, mientras que las trasladadas por hombres representan el 32,96 por 100 del total.

Tabla 17. Distribución de consultas por materias y sexo

Materia	Mujeres		Hombres		Sin Determinar		Total
	Consultas	%	Consultas	%	Consultas	%	
Administración de Justicia	52	4,09%	22	3,37%	3	5,36%	77
Administraciones Tributarias	2	0,16%	-	0,00%	-	0,00%	2
Cultura y Deportes	7	0,55%	18	2,76%	-	0,00%	25
Consumo	9	0,71%	2	0,31%	-	0,00%	11
Dependencia	6	0,47%	3	0,46%	-	0,00%	9
Educación	422	33,23%	205	31,44%	16	28,57%	643
Extranjería	18	1,42%	12	1,84%	-	0,00%	30
Igualdad de Género	9	0,71%	2	0,31%	1	1,79%	12
Información y Atención al Ciudadano	16	1,26%	6	0,92%	-	0,00%	22
Medio Ambiente	7	0,55%	8	1,23%	2	3,57%	17
Menores	478	37,64%	288	44,17%	27	48,21%	793
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	6	0,47%	3	0,46%	-	0,00%	9
Obras Públicas y Expropiaciones	-	0,00%	2	0,31%	-	0,00%	2
Políticas Activas de Empleo	-	0,00%	1	0,15%	-	0,00%	1
Seguridad Ciudadana y Política Interior	7	0,55%	3	0,46%	-	0,00%	10
Personal del Sector Público	5	0,39%	1	0,15%	-	0,00%	6
Prisiones	2	0,16%	4	0,61%	-	0,00%	6
Salud	22	1,73%	15	2,30%	-	0,00%	37
Seguridad Social	4	0,31%	-	0,00%	-	0,00%	4
Servicios Sociales	93	7,32%	33	5,06%	7	12,50%	133
Trabajo	9	0,71%	2	0,31%	-	0,00%	11
Tráfico y Transportes	5	0,39%	-	0,00%	-	0,00%	5
Urbanismo	2	0,16%	1	0,15%	-	0,00%	3
Vivienda	89	7,01%	21	3,22%	-	0,00%	110
TOTAL:	1.270	64,21%	652	32,96%	56	2,83%	1.978

Fuente: Oficina del Defensor del Menor de Andalucía.

Por lo que respecta a la **procedencia geográfica** de las consultas, la mayor parte de éstas llega desde la provincia de Sevilla, situándose en el 34,33 por 100 del total.

La razón de ser de este dato no resulta del todo clara ya que, si bien es cierto que la provincia de Sevilla tiene un mayor peso poblacional respecto a las demás, también lo es que no existe proporción en la diferencia atendiendo a este parámetro; y es que Málaga, que es la segunda provincia con mayor número de personas empadronadas, se sitúa por detrás de Cádiz en la remisión de consultas al Defensor del Menor de Andalucía, siendo Cádiz la tercera en número de habitantes.

Tampoco parece concluyente el hecho de que la sede de la Institución se encuentre radicada en la capital sevillana, ya que como señalamos anteriormente, las consultas que llegan a través del teléfono representan en torno al 87 por 100 del total, de manera que las que se derivan de visitas realizadas a nuestras oficinas no llegan al 9 por 100.

En cuanto a la provincia desde la que se han remitido menos consultas en 2015 ha sido Huelva, con un 2,13 por 100.

Finalmente, conviene significar el porcentaje de consultas que llegan desde otras provincias españolas (4,25 por 100) y más especialmente el referido a casos en los que no ha sido posible disponer de tal información en el proceso de recogida de datos (11,78 por 100).

Este hecho se deriva de diversas circunstancias que entroncan fundamentalmente con la utilización, cada vez más frecuente, de sistemas electrónicos de comunicación que no permiten la obtención de tal dato más que cuando la persona afectada lo cede motu proprio.

En este sentido, nuestra dinámica de trabajo se orienta hacia la atención ágil, rápida y eficaz de las consultas que nos son planteadas, de tal manera que nuestra intervención no se hace depender de la previa aportación de este tipo de datos, toda vez que ello podría suponer una disminución en el número de consultas atendidas equivalente al de aquellas personas que no desean ofrecer esa información y un incremento notable en los tiempos de respuesta.

Tabla 18. Procedencia geográfica de las consultas

Provincia	Mujeres	Hombres	Sin Determinar	Total	% Provincia
Almería	44	37	1	82	4,15%
Cádiz	162	128	2	292	14,76%
Córdoba	76	30	2	108	5,46%
Granada	77	30	3	110	5,56%
Huelva	41	38	-	79	3,99%
Jaén	59	31	-	90	4,55%
Málaga	161	59	-	220	11,12%
Sevilla	471	199	9	679	34,33%
Otras Provincias	57	25	2	84	4,25%
Extranjero	-	1	-	1	0,05%
Sin Determinar	122	74	37	233	11,78%
TOTAL:	1.270	652	56	1.978	

Fuente: Oficina del Defensor del Menor de Andalucía.

3.2.2. Situaciones de riesgo y/o maltrato en relación a los menores

Se pretende en este apartado analizar las diferentes situaciones de riesgo y/o maltrato en la que se pueda encontrar un menor de edad, todo ello en relación a las consultas planteadas ante el Defensor del Menor de Andalucía.

Anteriormente han sido analizados los diferentes datos estadísticos, arrojando unos resultados de 13,87 por 100 de consultas en relación a situaciones de riesgo y casi un 9 por 100 de consultas en relación a situaciones de maltrato.

La atención prestada desde la Oficina de Atención Ciudadana en estos casos es variada, y dependiendo del concreto supuesto que se pueda presentar.

Son muchas las personas que se ponen en contacto con nosotros para denunciar posibles situaciones de riesgos de menores: algunas llamadas se realizan de manera anónimas, por vecinos que conocen a las familias y otras por parientes cercanos a los menores que creen que no están bien atendido por sus progenitores.

Podemos señalar a este respecto la consulta 15/818 donde la persona que nos llamaba manifestaba conocer la situación de un niño de 15 años, que vive en un mal ambiente, familia delictiva y consumidora de drogas. Seguía informándonos que el niño va mal vestido y poco cuidado. Que lo dejaban en una ventana con medio cuerpo fuera y le hacían fotografías con botellas, petardos, etc.

Igualmente otra persona nos traslada la situación de que en su localidad existen dos menores, de 5 y 9 años, que la madre los deja con los abuelos. Que los menores se encuentra en una situación sanitaria e higiénica no adecuada, presenciando constantemente discusiones y peleas entre los adultos. (consulta 15/817)

En otra ocasión (consulta 15/7550) un vecino de forma anónima nos traslada que escucha el llanto desconsolado de un recién nacido que recibe un trato inadecuado por sus progenitores para hacerlo callar.

En estos casos, se informa del Teléfono de Notificaciones de Situaciones de Maltrato Infantil (900 85 18 18) y de la necesidad de poner los hechos en conocimiento de los Servicios Sociales Comunitarios con objeto de que sea valorada la situación de riesgo y posibilidad de intervención.

Desde el teléfono de atención al menor los derivamos igualmente a que se pongan en contacto con los equipos de tratamiento familiar (ETF) que existen en los Servicios Sociales Comunitarios con el fin de que faciliten a las familias un tratamiento específico e integrador para que puedan adquirir pautas que compensen la situación de riesgo que pueda afectar al bienestar de los menores. De igual forma son informados de que en el caso de que no obtuviesen respuesta, o si la situación de riesgo persistiese a pesar de la intervención de la Administración, se sugiere que se dirijan nuevamente al Defensor del Menor para prestarle nuestra colaboración. En este sentido, se procede a contactar con los Servicios Sociales Comunitarios competente y, a resultas de las actuaciones realizadas, se da traslado de la denuncia o se incoa expediente de oficio, a fin de que por parte del citado organismo se realicen las investigaciones y actuaciones oportunas.

También hemos recibido consulta sobre lo que pueden hacer ante una situación de acoso sexual de una niña por parte de adultos. Así en la consulta 15/6622 la madre de una menor nos informa que su hija está siendo acosada por un hombre, que ha puesto denuncia en la Policía pero parece que no le hacen mucho caso por lo que va a volver a comparecer. Le indicamos que tras acudir

a la Policía de nuevo, que nos informe para valorar nuestra posible intervención. Tras volver a contactar con nosotros nos indica que se ha procedido a detener al presunto acosador que ya tiene antecedentes por este tipo de delitos. Posteriormente nos informa (consulta 15/6780) que el detenido ha sido puesto en libertad con una medida de alejamiento, no estando de acuerdo con la decisión judicial ya que entiende que su hija sigue en peligro. A este respecto, se le informa que puede ponerse en contacto con el fiscal para mostrarle su oposición a la medida, y en todo caso solicitar un abogado de oficio para recurrir la resolución.

Debemos reseñar finalmente el incremento de las consultas donde las situaciones de riesgo y/o maltrato se producen a través de las redes sociales en sus diferentes modalidades de ciberacoso en sentido estricto o sexual, ciberbullying, sexting, grooming, casos en donde además de la información general ya referida, se le ofrece información de cómo contactar con los grupos especializados de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, así como con Asociaciones y Fundaciones -como pueden ser la Fundación ANAR o Pantallas Amigas que pueden orientar y ayudar a los menores (acosado y acosador) y a las familias.

Ejemplo de ellos son la consulta 15/854 en la que unos padres nos trasladan que están siendo difundidas por Whatsapp fotos de su hija 17 años desnuda; la consulta 15/3662 en la que compañeros de clase de su hijo discapacitado le han hecho fotos que se han pasado por el móvil, o las consultas 15/4328 y 15/4721 en la que los padres denuncian la publicación de sus hijos desnudos en las redes sociales, publicación que realiza la madre sin su consentimiento. En estos casos les informamos que estos hechos pueden ser constitutivos de un ilícito penal por lo que pueden ejercer acciones legales ante juzgados y tribunales, bien a través de un procedimiento penal o acudiendo a la opción de ejercer las acciones legales previstas en la Ley Orgánica 1/1982, sobre protección del derecho al honor, a la intimidad y a la propia imagen.

3.2.3. Familia

La mayor parte de las consultas planteadas en este ámbito hacen referencia a conflictos surgidos en el ámbito familiar, destacando entre ellas las atinentes a problemas derivados de litigios por rupturas familiares y el régimen de custodia y el derecho de visitas a los hijos.

En este sentido, son frecuentes las consultas relativas a pronunciamientos judiciales en procedimientos de separación o divorcio; a las dificultades que algunas personas separadas con hijos e hijas encuentran para ejercer determinados derechos y deberes, que como progenitores, la Ley les asigna; a presuntos incumplimientos del régimen de visitas; al impago de pensiones alimenticias; a incumplimientos del horario de recogida o entrega de menores; a desacuerdos en la distribución de los hijos e hijas durante períodos vacacionales; a desencuentros surgidos respecto al lugar de recogida o entrega de hijos e hijas o a negligencias cometidas en el cuidado de menores por parte de alguno de los progenitores o, a la realización sin su consentimiento de actos administrativos como el cambio de empadronamiento o de centro educativo entre otras.

Desde la Oficina de Información les recordamos a nuestros interlocutores el derecho de los niños y niñas a gozar de sus padres y la responsabilidad conjunta de ellos en cuanto a su desarrollo y educación, insistiendo en que los hijos tienen derecho a mantener contacto directo y permanente con ambos progenitores, y que en todo caso siempre debe imperar el interés superior de sus hijos. Se intenta que a través del diálogo puedan resolver sus discrepancias, informándoles de los diferentes servicios a los que pueden acudir: Servicios Sociales de su Ayuntamiento, o los [**servicios de los mediadores familiares de la Junta de Andalucía**](#), con la finalidad de someterse de forma voluntaria las partes (padre, madre e hijos), a la mediación de los profesionales existentes en dicho servicio para alcanzar acuerdos de convivencia beneficiosos para todos.

En última instancia se le indica que en el supuesto de no resultar viable ninguna de estas opciones voluntarias, existía la opción de presentar una demanda ante el mismo Juzgado de Familia para que fuese modificado el actual régimen de guarda y custodia.

En el ámbito de las familias, también han sido numerosas las consultas relativas al trámite de **obtención del título de familia numerosa** y las modificaciones con respecto a dicha normativa.

Así en la **consulta 15/6567** nos preguntaban por la modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, al no tener claro si podía mantener el título de familia numerosa aunque su hijo mayor ya no reuniese el derecho para mantenerse como miembro de la familia.

En este sentido le informamos que el pasado 29 de julio de 2015 se ha publicado la [**Ley 26/2015 de 28 de julio de modificación del sistema de protección a**](#)

la infancia y a la adolescencia que entre otras modificaciones, su disposición final quinta establece una nueva regulación sobre la renovación, modificación o pérdida del título de familia numerosa, donde se establece que las familias numerosas podrán mantener en vigor el título siempre que al menos uno de los hijos siga cumpliendo los requisitos legalmente previstos- (Por ejemplo, en una familia de 3 miembros, que uno de ellos, cumpla las 26 años, si existe menor de 18 años o mayor de 21 que siga estudiando y no realice actividad laboral).

No obstante, en estos casos la vigencia del título se entenderá exclusivamente respecto de los miembros de la unidad familiar que sigan cumpliendo las condiciones para formar parte del mismo (ascendientes y demás hijos) y no serán aplicable a los hijos que ya no lo cumplen. La modificación entró en vigor el pasado 18 de agosto de 2015 y sólo será aplicable a los títulos que se encuentran en vigor en esa fecha. Cuando el título se hubiera extinguido antes de la entra en vigor las familias no tendrían derecho a recuperarlo, aunque sigan tenido hijos menores de 21 o 26 años a cargo.

Como excepción, las familias numerosas cuyo título estuviera en vigor a 1 de enero de 2015 y lo hubieran perdido en una fecha anterior a la entra en vigor de la modificación, podrán acceder a los beneficios en el ámbito de la educación relativos a los derechos de matriculación y examen.

También con la temática de los títulos de familia numerosa nos han llegado consultas sobre la demora en la expedición de estos, o disconformidad por considerar discriminatorio el hecho de que una pareja inscrita en el registro de parejas de hecho con hijos comunes no pueda inscribirse nada más que uno de los progenitores como titular de familia numerosa informándole en este caso que es una materia de competencia estatal.

3.2.4. Educación

En materia de educación no universitaria, la mayor parte de las consultas que son trasladadas al Defensor del Menor de Andalucía hacen referencia al **proceso de escolarización** en centros educativos.

Se trata de una cuestión que, de forma recurrente, suscita el interés de muchas personas que acuden a esta Defensoría, que interesan información o consejo para afrontar el proceso de escolarización de sus hijos e hijas o para reaccionar ante lo que consideran situaciones ilícitas, abusivas o injustas.

En este sentido, son frecuentes las consultas que nos llegan en las que padres y madres relatan la imposibilidad con la que se han encontrado para escolarizar a sus hijos o hijas en los centros que deseaban o incluso en los existentes en el área de influencia en la que se inserta su vivienda.

Es el caso, por ejemplo, de la consulta 15/3907, en la que nos informaban que dos hijos habían sido matriculados en colegios distintos. O la familia que nos pide ayuda para conseguir que se reunifiquen a sus hijos en el mismo centro que le correspondían por zona pero que no habían sido admitidos por falta de cupo.

En todos estos supuestos, damos cuenta a las personas consultantes acerca de las posibilidades que tienen para hacer valer sus derechos, igualmente, les informamos que ante la falta de puestos escolares suficientes para atender todas las solicitudes se deben de establecer unos criterios de adjudicación: circunstancias socio-familiares, cercanía del centro, existencia de hermanos en el mismo centro, situación de familia numerosa, grado de discapacidad, etc.

Que en el caso de que no estén de acuerdo con la baremación o la plaza adjudicada pueden presentar alegaciones, solicitudes o recursos ante la Administración competente y en su caso, planteando una queja ante el Defensor del Menor de Andalucía en el supuesto de que exista indicio de lesión o puesta en peligro de derechos y/o libertades contenidos en el Título primero de la Constitución o en el Título primero del Estatuto de Autonomía para Andalucía. Para poder aclarar dichos derechos se les remite a las personas que nos solicitan información la guía que hemos realizado sobre [el derecho a la educación y el acceso al sistema educativo](#).

Asimismo, se reciben numerosas consultas en relación con los derechos y deberes del alumnado, con **problemas de convivencia escolar** y en relación con la evaluación del **rendimiento de los menores**.

Este año hemos tenido bastantes llamadas en relación al acoso de menores en el ámbito educativo. Ejemplo de ello es la consulta 15/3039 en la que una madre nos traslada que su hija está sufriendo acoso por parte de varios compañeros de clase y que incluso la han intentado agredir, indicando que ha puesto los hechos en conocimiento de Policía, centro educativo y Delegación Territorial de Educación.

Se le informa de la posibilidad de presentar queja en el supuesto en que la intervención de la Administración no resultase adecuada. Asimismo se le facilita

teléfono y dirección de Fiscalía de Menores e información del Grupo de Delitos Telemáticos de la Guardia Civil, por si se produjese cyberbullying.

Al mes vuelve a contactar la interesada, indicando que la situación se mantiene, solicitando que se adopten medidas y que cambien a su hija de centro. Se le sugiere que presente queja a la mayor brevedad posible.

En la consulta 15/4517 la interesada, madre de un menor de 14 años, indica que éste viene sufriendo acoso escolar desde hace 1 año y que esta situación ha provocado incluso que el niño haya tenido que ser ingresado en un Hospital. Se le orienta sobre la conveniencia de poner los hechos en conocimiento del centro educativo y de la Delegación Territorial de Educación, y asimismo se le facilita el teléfono de contacto de la Fiscalía de Menores. Paralelamente, se le sugiere que presente una queja.

Muchas veces la problemática del acoso escolar termina con el cambio del centro de la persona acosada en lugar de la resolución del problema o del cambio del acosador. Así en la consulta 15/6782 se nos traslada que existe un problema relativo al acoso que sufre su hijo por parte de los otros niños, no sólo de su clase sino de otras aulas. Nos explica que en el colegio hay un niño violento, que le han apodado “el rompedientes” e incluso la Presidenta del AMPA advierte a los pequeños de que no se acerquen a él e insistió a la dirección del centro sobre la necesidad de que el menor fuera castigado, lo cual ocurrió y el pequeño se quedó sin excursiones. Sin embargo, al empezar el nuevo curso ya empieza a sentir nuevamente el rechazo de los compañeros, lo cual está provocando en el menor trastornos como no dormir bien, no querer asistir a clases, bajada de calificaciones, etc.

La madre ha intentado cambiarlo de colegio pero no ha encontrado plaza disponible en otro, y la dirección del centro actual entiende que el asunto no reviste gravedad para promover el cambio de centro.

En la respuesta a la interesada le expresamos nuestro parecer ante dichos hechos: Si cualquier manifestación de violencia es absolutamente rechazable, mayor si cabe debe ser su repulsa cuando ésta se produce sobre niños y adolescentes.

En nuestras respuestas a los interesados les manifestamos la opinión de esta Defensoría de que el maltrato entre iguales en ningún caso debe considerarse un tema carente de importancia, o como tradicionalmente se ha dicho “peleas

de niños”, sino, muy al contrario, este tipo de maltrato entre iguales es el establecimiento de una relación desigual en la que uno de los sujetos no está en condiciones de hacer valer sus derechos y por tanto se sitúa en un plano de inferioridad. Por tanto es responsabilidad de todas las personas que conforman la comunidad educativa conocer estrategias para poder detectar e intervenir en la dinámica de los conflictos que se generan en el contexto escolar.

Les informamos igualmente de la existencia de un Protocolo de Actuación para estos supuestos que tiene vigente la Administración Pública Andaluza y publicado en la Orden de 20 de junio de 2011, por la que se adoptan medidas para la promoción de la convivencia en los centros docentes sostenidos con fondos públicos, y que regula el derecho de las familias a participar en el proceso educativo de sus hijos e hijas.

En el caso concreto le invitamos también a que se dirija por escrito a la Delegación Territorial de Educación de su provincia, para que plantee este asunto formalmente, a efectos de que puedan tomar medidas al respecto, además de las actuaciones que puedan derivarse por el comportamiento hostil que está recibiendo el menor en el centro escolar donde actualmente está cursando estudios.

Y por supuesto le brindamos nuestra intervención en caso de que no se solucionen los problemas o que no se adopten medidas reparadoras para la víctima.

3.2.5. Ejercicio de otros derechos

Finalmente en este epígrafe queremos hacer mención a otras cuestiones de interés que han sido planteadas en consultas dirigidas al Defensor del Menor de Andalucía.

Así creemos interesante reseñar un buen número de consultas que hacen referencia al uso de las redes sociales por partes de los menores y la preocupación por la utilización de dichas imágenes.

En la consulta 15/596 un padre se muestra preocupado por la utilización de la imagen de menores en anuncios publicitarios. O la del padre que nos informa que en el año 2012 aparecieron publicados en una página web una foto de sus hijas tomadas en un acto del colegio donde estaban vestidas de mantilla, desconociendo quién las tomó y aunque ha denunciado a la página web, que la ha retirado, la foto sigue estando en Internet.

En estas consultas les informamos a las personas que las imágenes son “datos”, en el sentido dado por la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD), que las considera «información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo concerniente a personas físicas identificadas o identificables». Así que se encuentran protegidas por nuestro ordenamiento jurídico, y no se puede disponer libremente de ellas.

El hecho de publicar fotografías en una web sin el consentimiento de su titular, (en este caso, de los padres de los menores afectados) significa revelar datos personales, hecho contrario a la Ley. Para los menores de edad esta circunstancia es especialmente sensible, por eso cualquier acto de exhibición de menores de edad, debe contar con el consentimiento expreso de ambos progenitores, independientemente de la situación legal en la que se encuentren.

También les informamos de las diferentes posibilidades que les asisten, y que se comentan en las siguientes:

- 1.- Pedir que cese tal vulneración, ejerciendo el derecho a la cancelación (supresión de tales fotografías).
- 2.- Para esto, se puede dirigir un burofax a la persona/empresa titular de la cuenta que subió las imágenes de menores, a fin de que las retire de la página web.
- 3.- De no hacerlo, se podrá poner una denuncia ante la Agencia de Protección de Datos, para que 1º) hagan cesar esa publicación y 2º) impongan las sanciones correspondientes.

También les informamos del contenido de la reciente sentencia de la Audiencia Nacional (Sentencia de 29 de diciembre de 2014) por la que se accede a la petición de un reclamante para que fuesen suprimidos sus datos personales en internet, conocido como “Derecho al olvido”.