

---

## 3.1. Quejas

---

### 3.1.1. Datos cuantitativos

---

Durante el año 2016, en asuntos de menores, se han tramitado un total de **1.872** expedientes de quejas, de los cuales **1.804** fueron instados por los ciudadanos y **68** se iniciaron de oficio promovidos por la Institución. Junto con estas actuaciones se han realizado otras **513** más procedentes de quejas iniciadas en años anteriores, por lo que el total de actuaciones realizadas en dicho ejercicio se eleva a **2.385**.

Estos datos reflejan un importante incremento de la actividad de la Defensoría en este ámbito respecto del ejercicio anterior, cuyo número de actuaciones en expedientes de quejas iniciados se elevó a 1.075. De este modo el aumento de las quejas entre ambos ejercicios se eleva al **79,1 por 100**.

Las reclamaciones más numerosas presentadas en 2016 afectan al **ámbito educativo** con un total de 731 expedientes. Se confirma la tendencia iniciada en ejercicios anteriores en cuanto a un descenso de las materias relativas a los procesos de escolarización que han cedido su protagonismo, desde el punto de vista cuantitativo, a otros asuntos como las infraestructuras escolares o los problemas que atañen a la educación especial y compensatoria.

Por el número de quejas presentadas, destacan asimismo aquellas que contienen **cuestiones relativas a la familia** (155) en las que se abordan principalmente asuntos relativos a ruptura de la pareja y conflictos por la guarda y custodia de los hijos.

Las intervenciones relativas al **Sistema de Protección**, donde se engloban las situaciones de guarda, desamparo, tutela y medidas de protección también han adquirido un destacado protagonismo, al haberse tramitado un total de 108 expedientes. Numerosas han sido asimismo las reclamaciones donde se denunciaban la posible existencia de una **situación de riesgo** de un menor (76).

### 3.1.2. Temática de las quejas

---

A continuación se expone la temática de las quejas relativas o que afectan a la infancia y adolescencia. Los asuntos tratados, agrupados principalmente en función de los derechos objetos de tutela, reflejan las distintas actuaciones emprendidas por la Institución, las respuestas obtenidas de las Administraciones interpeladas, así como las resoluciones y decisiones adoptadas por la Defensoría cuando los mencionados derechos han podido ser vulnerados o no han gozado de la protección suficiente y necesaria.

En este contexto, se comienza por el análisis del derecho a la salud de los menores, y más concretamente con aquellos asuntos específicos de su condición de menor de edad que les hace acreedores de una especial atención.

Se continúa con el derecho a la educación. Una parte sustancial de este relato está dedicada al mismo teniendo en cuenta que este derecho ofrece a los menores los instrumentos necesarios para alcanzar su bienestar personal y estabilidad en el futuro.

Por otro lado, se aborda el derecho a un nivel de vida adecuado, donde se analiza la pobreza infantil y los problemas que atañan a las personas menores de edad en situación de dependencia.

Seguidamente se relatan las intervenciones llevadas a cabo por la Institución en 2016 para la defensa y promoción de los derechos a la vivienda y a un medio ambiente adecuado.

El siguiente derecho analizado es el de la protección, donde se engloban las cuestiones que afectan a los menores en especialmente vulnerables, aquellas otras que afectan a niños y niñas en situación de desamparo, para concluir con una referencia a la protección frente al maltrato infantil.

Damos cuenta también de las principales cuestiones relacionadas con el Sistema de justicia juvenil, con especial incidencia en el desarrollo de las medidas impuestas por los juzgados a los menores infractores, y con

aquellas intervenciones concernientes a niños que protagonizan, directa o indirectamente, procedimientos judiciales en los que son objeto de las controversias que protagonizan sus padres.

Abordamos asimismo el ejercicio del derecho al ocio, la cultura y el deporte, así como de otros de los que resultan ser acreedores los menores de edad.

Finalmente destacamos todos aquellos asuntos relacionados con la familia, los cuales, como hemos tenido ocasión de mencionar, acaparan un importante número de reclamaciones.

### 3.1.2.1. Derecho a la salud

Las personas menores de edad se ven implicadas en problemas de diverso tipo con la Administración sanitaria, algunos comunes a los que pudieran afectar a los adultos, con los que comparten la tipología de asuntos en los que habitualmente se aglutinan las quejas que recibimos en esta Institución, y en otros casos esencialmente distintos y específicos de su condición, especialmente protegida desde la perspectiva de la atención.

Sin despreciar los primeros, de los que pudiéramos predicar consideraciones similares a las que venimos haciendo con carácter general según el asunto de que se trate, estimamos conveniente en un

informe de estas características, centrarnos fundamentalmente en los segundos, por versar sobre cuestiones exclusivas de este colectivo.

***Seguimos recibiendo reclamaciones por la ausencia de pediatras en determinadas zonas de Andalucía.***

Así hemos venido reflejando en las distintas Memorias las reivindicaciones relacionadas con la atención de los menores en edad pediátrica por parte de facultativos que ostenten la correspondiente especialidad, que se suscitan en el ámbito de la atención primaria de la salud.

Durante 2016 hemos analizado la situación en diversas localizaciones geográficas (Gerena en la queja 16/1949; La Carolina en la queja 16/4233;

Almensilla en la queja 16/6615; y un barrio periférico de Córdoba -El Naranjo-en la queja 16/2239).

Con carácter general el déficit de especialistas en pediatría puede obedecer a dos situaciones distintas: que no exista dotación de plaza de pediatría por falta de ratio suficiente de población infantil; o que aún habiendo dotación de plaza de pediatra en la plantilla del centro de salud, no haya especialistas disponibles para ocuparla.

La primera situación se resuelve habitualmente con el desplazamiento de un pediatra desde el centro de salud cabecera en horario limitado durante la semana, para poder atender a los niños.

En los otros casos lo que ocurre es que las plazas de pediatras se cubren con carácter temporal con médicos de familia que habitualmente tienen experiencia contrastada en la atención a niños, opción que es perfectamente legal, sin perjuicio de que en el momento en que aparezca algún pediatra en la bolsa pueda procederse a la cobertura de la plaza con el mismo. Este déficit es el que en muchos casos impide también la cobertura temporal de vacaciones o ausencias por otras causas, lo que hace que en dichos períodos la situación se complique.

En otro orden de cosas el año pasado dimos cuenta de la iniciación de oficio de un expediente relacionado con la **vacuna de la tosferina a las embarazadas** (queja 15/5229), y tras la resolución de la problemática generada a este colectivo, surgió consecuentemente la que afectó a los niños y niñas que según el calendario oficial de vacunación debían recibir a los seis años una dosis de aquella. Y es que como consecuencia de la situación global de desabastecimiento, aquellos menores han visto demorada la aplicación de la vacuna como consecuencia de la reserva de existencias efectuada precisamente para tratar a las mujeres embarazadas, evitando con ello el riesgo para la salud de los recién nacidos hasta la aplicación de la primera dosis.

Tras recibir las denuncias de múltiples ciudadanos que se veían sorprendidos por la falta de vacunación de sus hijos (quejas 16/0387, 16/0964, 16/1075, 16/1665, 16/2193 y 16/5465), decidimos iniciar de oficio

la queja 16/1969, pues aún conociendo por nuestra parte el estado de la cuestión, y habiendo ofrecido explicaciones sobre el mismo a los interesados, detectamos desconcierto en estos últimos por la falta de información desde los centros de salud, que se limitaban a emplazarlos a acudir de nuevo al transcurrir un período indeterminado, sin que nadie fuera capaz de explicarles cuándo podrían ser vacunados sus hijos.

***Detectamos desconcierto en la población por la falta de información sobre la escasez de la vacuna de la tosferina.***

Una vez ofrecidas explicaciones sobre la manera en la que se han distribuido las dosis disponibles entre las Comunidades Autónomas, y cómo la nuestra las ha repartido entre centros

de salud y puntos de vacunación, la Administración sanitaria lanza un mensaje de tranquilidad refiriendo que la protección que se alcanza con las tres primeras dosis de la vacuna es muy alta, y que el retraso en la administración de esta dosis de recuerdo no conlleva mayor riesgo, al tiempo que afirma que una vez se dispongan de las dosis necesarias se harán campañas específicas de captación de los niños que no estén vacunados.

**El inicio de la vacunación frente al neumococo** también se ha traducido en expedientes de queja, en un principio dirigidos a conseguir su efectiva dispensación desde el Sistema sanitario público de Andalucía (queja 16/2826), -hay que tener en cuenta que hasta primeros de diciembre de 2016 solamente recibían la vacuna quienes la adquirían por sus propios medios-; y después (queja 16/6478, queja 16/6479, y queja 16/3586) encaminados a evitar discriminaciones en su administración para quienes habiendo recibido ya una dosis según la sistemática antes indicada, están en plazo de recibir las sucesivas, pero se ven excluidos de las mismas por la regla que determina que se proporcione exclusivamente a los nacidos a partir del 1 de octubre de 2016.

También en el informe del año pasado dimos cuenta de la conflictividad surgida en torno a **la prestación de atención temprana**, por los cambios que estaba experimentando su dispensación, habiendo manifestado

nuestra opinión favorable a que aquella se instrumentara a través del régimen de concierto.

Ya por entonces explicamos que al poco de cerrar la queja que con carácter de oficio habíamos iniciado en relación con la gratuidad de la prestación (queja 13/4184), nos habíamos visto obligados a iniciar otro expediente con idéntica naturaleza (queja 15/3646), inicialmente por impago de subvenciones a los **Centros de Atención Infantil Temprana**, CAITs, aunque posteriormente se desarrolló por la dinámica generada a partir del acuerdo marco que habría de regir la contratación de dichos centros con esta finalidad, y las consecuencias perjudiciales que muchas asociaciones y usuarios derivaron de las condiciones que lo regían

En este sentido aludimos a las iniciativas que se estaban propugnando ante el Parlamento, y el proyecto que existía en cuanto a la elaboración de una norma que de una manera global abordara la regulación de la prestación, anunciando que nuestras actuaciones más próximas habrían de estar dirigidas a acceder al contenido de aquella, con carácter previo a cualquier otra valoración.

El problema de las subvenciones, causado por la sucesión de dos modalidades de gestión de la prestación que se llevó a cabo sin solución de continuidad, se solventó a través de una convocatoria, que se tramitó y abonó a sus adjudicatarios; pero la denuncia sobre deterioro de la calidad del servicio, que se achacaba fundamentalmente a la insuficiente financiación que se otorga a los centros (escasez de sesiones, pérdida de la especialización de los CAITs, exclusión de la prestación para los menores a partir de 4 años que tengan algún apoyo en el ámbito educativo, demora en las valoraciones y el inicio de la prestación, etc.), hizo que se modificara de manera sustancial el objeto del expediente, lo que nos llevó a solicitar la emisión de un informe complementario, que nos ayudara a conocer el estado actual de la problemática descrita.

En el curso de esta solicitud incorporamos múltiples peticiones de información, en concreto, se realizaron las siguientes: entidades que habían resultado adjudicatarias, y habían suscrito los contratos derivados del Acuerdo Marco, para cada uno de los lotes que se licitaron, con el

volumen de contratación asignado a cada una; subsistencia de los conciertos que ya se habían suscrito con anterioridad al mencionado Acuerdo, y en su caso, diferencias que pudieran existir entre ambos regímenes; eventual condicionamiento de la intensidad de la prestación por el volumen de actividad adjudicado; datos concretos sobre número de menores que hayan visto modificada la intensidad de la prestación que tenían reconocida con anterioridad en su programa individualizado de atención; casos de derivación a centros específicos correspondientes a una afección distinta a la padecida por el menor; indicación de los supuestos en los que se hubiera denegado la solicitud de acceso a centros especializados de atención, o simplemente se hubiera rechazado la solicitud de cambio de centro con expresión de la causa; número de menores en espera de acceder al tratamiento en cada provincia, y tiempo de espera aproximado desde la derivación; posibilidad de acceder a un centro distinto del correspondiente por la sectorización geográfica, cuando existe demora para acceder al tratamiento en este último; y número total de menores mayores de cuatro años a los que se ha recomendado la prestación desde la entrada en vigor del Acuerdo Marco, especificando los que han sido derivados a los CAITs desde los equipos provinciales de atención temprana una vez valorados los apoyos educativos, y señalando en qué consistían estos últimos cuando dicha derivación no se estimó necesaria.

Ciertamente tenemos que reconocer que el informe de la Consejería de Salud no nos trasladó ninguno de los datos requeridos, centrandolo su contenido en dos aspectos fundamentales: la novedosa regulación de la prestación de atención temprana en Andalucía a través de un Decreto, y la asignación presupuestaria asociada a su desarrollo, destacando el incremento significativo de la financiación de este servicio.

De esta manera el Decreto 85/2016, de 26 de abril, por el que se regula la intervención integral de la Atención Temprana en Andalucía, intenta llevar a cabo una completa normación de la prestación que estamos considerando, y diseña un modelo nuevo, en el que se incorporan los CAIT, al tiempo que se crean las unidades de atención infantil temprana con unas funciones específicas (sus condiciones, requisitos y

funcionamiento se han establecido mediante Orden de la Consejería de Salud de 3 de octubre de 2016).

Por otro lado también se explica la forma en la que se ha calculado el coste/hora y la suma de los distintos gastos susceptibles de financiación, con reflejo del montante total que representa el desarrollo del Decreto y el incremento progresivo del presupuesto que se prevé para alcanzar el mismo en los próximos ejercicios.

Pensamos por tanto que en plena fase de desarrollo del Decreto no procede una evaluación del sistema con nuestra anterior perspectiva, sino que la misma deberá llevarse a cabo bajo otras premisas, no renunciando esta Institución a acometerla con un planteamiento igualmente genérico en el momento en que se implante, siquiera mínimamente, el nuevo modelo.

En definitiva, esta Institución ha venido apoyando el establecimiento del régimen de concierto para la gestión del servicio público de atención temprana, 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; pero lo anterior no obsta para que mostremos nuestra preocupación en relación con el desenvolvimiento actual de la prestación, y la situación que pudieran venir padeciendo los destinatarios de aquella.

Somos conscientes de que hoy en día hay beneficiarios de la prestación que siguen teniendo problemas para acceder a la misma, o para recibirla en condiciones apropiadas a sus afecciones, por lo que a la espera de poder

***El Decreto 85/2016, de 26 de abril, diseña un modelo nuevo de la Atención Temprana incorporando los CAITs y creando unidades de atención infantil temprana.***

***Apoyamos el régimen de concierto para la gestión del servicio público de atención temprana, pero mostramos nuestra preocupación con el desenvolvimiento actual de la prestación.***



realizar el análisis antes mencionado, nos planteamos ejercer nuestra función de fiscalización de la actividad administrativa a través de la quejas individuales, poniendo de manifiesto los eventuales incumplimientos normativos que podamos detectar, y reclamando la adopción de las medidas oportunas para subsanarlos a través de nuestras resoluciones.

Los problemas para **el acceso a la información sanitaria de sus hijos menores de edad por parte de los progenitores que no ostentan la custodia** continúan planteándose ante esta Institución.

Previamente, y en relación con la Resolución (queja 14/3494) de la que dimos cuenta en el Informe del año pasado para que pudieran emitirse duplicados de la tarjeta sanitaria individual de los usuarios del Servicio Sanitario Público de Andalucía, (SSPA) que sean menores de edad, previa solicitud de los progenitores separados o divorciados que no dispusieran de la tarjeta original; tenemos que reflejar la imposibilidad manifestada por la Administración sanitaria de llevar a cabo esta medida, no obstante lo cual hemos considerado que se aceptan los términos de aquella, al arbitrarse métodos alternativos para lograr los objetivos que con la tarjeta se pretenden.

Así, aparte de que según dicha Administración la asistencia no se le niega a nadie, refiere igualmente que para identificar al menor ante los servicios sanitarios basta con un certificado de la base de datos de usuarios (BDA), y por otro lado, aún en el caso de que la prescripción farmacológica se llevara a cabo por el sistema de receta electrónica, se explica que hay contemplado un procedimiento de incidencias que permitiría la dispensación de los medicamentos a pesar de que no se exhibiera la tarjeta, sino simplemente la hoja de instrucciones para el paciente.

En lo relativo al acceso a la información que consta en la historia clínica de los menores, también nos posicionamos hace algún tiempo ante la práctica que venía exigiendo en estos casos la autorización del cónyuge que tiene asignada la custodia, al entender que esta facultad es inherente a la patria potestad, siempre que no se haya visto modificada esta última en virtud de sentencia judicial.

Los conflictos que pudieran mantener los ex-cónyuges, y el deseo de obtener elementos probatorios que pudieran avalar sus pretensiones en los procedimientos judiciales promovidos a su instancia, vienen traduciendo en ocasiones en solicitudes reiteradas y exhaustivas en relación con cada episodio asistencial de los menores, acompañadas en algunos casos de datos adicionales (información sobre cambio unilateral de pediatra, indicación de las incomparecencias a las citas programadas, señalamiento de las fechas de las consultas, expresión de la medicación indicada y el plazo de la misma, entre otros).

En este sentido quizás los procedimientos de consulta virtual de los datos clínicos pudieran llegar a ofrecer una solución para facilitar la tarea administrativa en estos casos, permitiendo al tiempo el acceso de los interesados con la frecuencia deseada.

La falta de adaptación de los espacios asistenciales, también se ha convertido en una reclamación reiterada.

En el año 2016 recibimos de nuevo la denuncia en torno a las deficiencias que en dicho sentido, y también con carácter general, afectan a la atención de las personas menores de edad en el **hospital Reina Sofía de Córdoba** (queja 16/0673).

Esta cuestión aparece íntimamente ligada a la irrealizada reforma arquitectónica del centro, cuyo proyecto fue cuestionado en su día por los mismos interesados (queja 09/0880), al eliminar la previsión inicial que incluía un edificio independiente para acoger un “hospital del niño”.

*La falta de adaptación de los espacios asistenciales sanitarios para menores de edad se ha convertido en una reclamación reiterada.*

Ya entonces nos pronunciamos sobre las deficiencias en las actuales instalaciones mediante una Resolución [Resolución] que contenía Recomendaciones, las cuales fueron objeto de posterior seguimiento, por lo que hemos manifestado a los promotores del expediente que el inicio de nuevas actuaciones sobre este asunto solamente podría dirigirse a obtener información sobre las previsiones relacionadas con la

activación del proyecto referido, o a investigar déficits de infraestructuras susceptibles de solventarse con independencia de aquel, requiriéndoles a estos efectos para la aportación de cuestiones sobrevenidas que pongan de manifiesto problemas en la atención sanitaria de los menores, que puedan mejorar con independencia de la reforma prevista del conjunto hospitalario, sin que por su parte hayamos tenido respuesta.

Por su parte, en la queja 16/2125 se cuestiona que el proyecto de reforma del hospital materno-infantil, en el marco del **Complejo Hospitalario Universitario de Granada**, respete las previsiones del artículo 14 del Decreto 246/2005, en cuanto a la dotación de habitaciones individuales para el internamiento de los menores, exigencia que además resulta obligatoria en todas las reformas o adaptaciones a tenor de lo establecido en la disposición transitoria primera.

Por nuestra parte no coincidimos con la apreciación del interesado en cuanto a que en el informe administrativo emitido por el hospital se realice un reconocimiento explícito del incumplimiento normativo pretendido, en la medida en que aquel argumenta que el edificio contará con un número (88) de habitaciones (dobles de uso individual), y que su utilización por dos pacientes se producirá cuando así resulte aconsejable para los mismos según las previsiones del propio Decreto, o cuando se superen las ratios habituales de ocupación (en torno al 80 por 100) por causa de picos epidémicos no previstos.

A tenor de lo expuesto nos parece que, a salvo de contradicción en cuanto al referido índice de ocupación, la declaración del incumplimiento alegado no puede llevarse a cabo de una forma apriorística, sino que habría de efectuarse cuando así resultara en supuestos particulares por la concurrencia de las circunstancias referidas.

En todo caso, puesto que el proceso de unificación de la atención materno-infantil en las dependencias del antiguo edificio de traumatología se ha paralizado a raíz de la contestación que la fusión hospitalaria en su conjunto ha provocado en la ciudadanía, habrá que estar a las medidas que definitivamente se adopten para evaluar adecuadamente este tema.

Otra de las demandas que se presentan vinculadas a las movilizaciones ciudadanas relacionadas con un proceso de fusión hospitalaria, en este caso el de los **centros de Huelva**, es la relativa a la **disponibilidad en alguno de los espacios asistenciales de la misma de una UCI pediátrica**.

Aún cuando la consulta por nuestra parte de la información sobre cartera de servicios consignada en la página web del SAS, evidenciaba la existencia de unidades funcionales dependientes del área de pediatría con las denominaciones de “Cuidados críticos pediátricos” y “Unidad de neonatología”, la promotora de la queja continuaba insistiendo en que todas las fuentes que había consultado (trabajadores del hospital, pediatra de sus hijos, etc.) le habían confirmado la existencia de una UCI de neonatos, aunque pequeña, pero no la de una UCI pediátrica como tal, demorándose por este motivo la atención que con premura necesitan muchos niños, en algunos casos con repercusión en su estado de salud.

El informe recibido de la Dirección Gerencia del centro nos da cuenta de los criterios que determinan la disponibilidad de este recurso, y afirma la práctica de una reforma de la UCI neonatal con la que contaba el hospital Juan Ramón Jiménez de Huelva desde sus comienzos, para transformarla en una unidad de naturaleza mixta (UCI neonatal y pediátrica), que cuenta con ocho boxes para los neonatos, y dos para pediatría, lo cual estiman suficiente teniendo en cuenta que la mayoría de los procesos que exigen la disponibilidad de UCI pediátrica, que aparecen vinculados a cirugía compleja, se llevan a cabo en el hospital Virgen del Rocío de Sevilla, habiéndose organizado también un sistema de transporte de críticos para realizar el traslado intercentros en los casos en los que se haga necesario.

Precisamente el incremento de la cartera de servicios en cuanto a medios diagnósticos y terapéuticos para aumentar la

capacidad resolutoria, evitando al mismo tiempo el traslado de pacientes a Sevilla, es una de las reivindicaciones de la Plataforma que encabeza la

***La Plataforma que encabeza la oposición a la fusión hospitalaria en Huelva reclama el incremento de la cartera de servicios que evite el traslado de pacientes a hospitales sevillanos.***

oposición a la fusión hospitalaria en Huelva, siendo uno de los aspectos sobre el que al parecer se estarían desarrollando negociaciones con los sindicatos. En este orden de cosas la dotación del complejo hospitalario onubense con una nueva UCI pediátrica sería uno de los compromisos alcanzados, aunque el anuncio efectuado a este respecto por algún medio de comunicación habrá de ser objeto de seguimiento y comprobación por nuestra parte, proponiéndonos en este sentido solicitar nuevo informe, al objeto de verificar su certeza, y las eventuales diferencias de la unidad anunciada con las de la unidad mixta que nos han referido.

En último término nos referimos a los **problemas que se generan en la atención sanitaria de las personas menores de edad por causa de enfermedades mentales**. Destacamos especialmente una denuncia sobre ingreso hospitalario de una menor de catorce años, en una unidad de hospitalización de salud mental, compartiendo espacios con pacientes adultos, en unas condiciones en absoluto adecuadas a la edad de la paciente.

A pesar de la concisión que demanda la naturaleza de este Informe nos parece necesario reflejar el relato de los hechos que nos hizo llegar la promotora de la queja 16/2415. Señalaba que es madre de una niña autista de 14 años, que fue ingresada en la unidad psiquiátrica hospitalaria de San Lázaro, (Sevilla) por causa de una descompensación en el tratamiento, y no poder dormir. Tras varias modificaciones en el mismo, y ante la falta de mejoría, las facultativas que tratan a la niña desde que era pequeña en la USMI del hospital Virgen del Rocío, recomendaron a la familia el ingreso en el hospital, con el objeto de ajustar mejor el tratamiento.

Continuaba exponiendo la madre lo siguiente: *“Mi sorpresa llegó cuando me dicen que el ingreso tiene que llevarse a cabo en San Lázaro, y aunque en un principio mi marido y yo nos negamos, nos convencieron de que era lo mejor para la niña. Cuando preguntamos sobre la posibilidad de hacerlo en otro sitio, nos dijeron que no había. Ese mismo día por la tarde ingresó mi hija.*

*No sé cómo explicarle como me sentí cuando llegué al hospital, lo injusto que me pareció todo, que no haya un sitio adecuado para el internamiento de una niña de 14 años. Entramos como en una cárcel, con un pasillo lleno*

*de habitaciones donde los enfermos mentales adultos, bastante mal por desgracia, deambulaban por los pasillos.*

*Nos metieron solos en una habitación con tres camas, y aunque en principio me sentí más aliviada, la sensación duró poco, pues los demás pacientes abrían la puerta de la habitación e incluso llegaban a entrar.*

*Al día siguiente más de lo mismo, solo que con dos pacientes más compartiendo la habitación, con lo que casi no podíamos movernos con el poco espacio que había.*

*Por un lado la niña, que por su naturaleza no puede estarse quieta y acostada, no tenía sitio para moverse en la habitación, y por otro lado no podía salir al pasillo porque aquello no era sitio para una niña. En estas condiciones nos vimos obligados a pedir el alta voluntaria el siguiente día (...).*

*Por favor pido su ayuda para hacer valer los derechos de mi hija, y los de todos los niños y adolescentes que se encuentran en esta situación. No es posible que en Andalucía no haya un sitio donde atiendan adecuadamente a los menores autistas o con problemas similares.*

*En todo caso, si no hay otro lugar para atender a los niños, que al menos acondicionen un área separada y no los mezclen con los adultos con patologías tan graves. Me horroriza pensar que algún día mi hija tenga que volver allí”*

La Unidad de Gestión Clínica (UGC) de salud mental del hospital Virgen del Rocío nos refirió que se derivó a la paciente a dicha unidad porque era la que correspondía a su Unidad de Salud Mental Comunitaria (USMC), y que se garantizó en todo caso su acompañamiento por sus padres, y su estancia en habitación compartida con otras pacientes igualmente menores de edad.

Por nuestra parte, sin embargo, emitimos una Resolución [Resolución] en la que aludimos a la normativa autonómica que determina la hospitalización de menores en espacios específicos y adaptados, así como las previsiones contempladas a este respecto en los instrumentos

planificadores, fundamentalmente el Programa para la atención a la salud mental de la infancia y la adolescencia (PASMIA).

Destacamos que las alegaciones de la Administración no resultaban justificativas, pues el derecho al acompañamiento permanente de los menores también está contemplado, y el compartimiento de habitación con otros menores no es suficiente, aparte de evidenciar el incumplimiento del derecho a habitaciones individuales para los menores de 14 años.

Traíamos a colación las manifestaciones del hospital en otro expediente, relativas a la hospitalización de estos pacientes en camas del área de pediatría, y nos preguntamos por qué no se ingresó aquí a la hija de la interesada.

Pensamos que criterios de organización interna no pueden prevalecer sobre la racionalidad, y menos aún sobre la legalidad, de forma que subrayamos por tanto la infracción de deberes legales del hospital y

emitimos al mismo tiempo recomendaciones para que se promuevan las medidas oportunas para dotarse con las zonas de hospitalización diferenciadas por tramos de edad (infancia y adolescencia) conforme a las previsiones establecidas en el Plan Integrado de Salud Mental de Andalucía (PASMIA), tanto en el área de pediatría para los menores de 14 años, como en área aneja, aunque separada de la unidad de hospitalización de adultos, para los comprendidos entre los 15 y 17 años. En tanto no se cuente con espacios diferenciados para la hospitalización de las personas menores de edad en la unidad ubicada en el hospital de San Lázaro, demandamos también que se acuerde el ingreso de todos los menores del área de referencia del

***Demandamos que las zonas de hospitalización se encuentren diferenciadas por tramos de edad (infancia y adolescencia) conforme a las previsiones del PASMIA.***

hospital Virgen del Rocío, en la planta de pediatría de dicho centro, con independencia de la Unidad de Salud Mental Comunitaria (USMC) en la que vengán siendo asistidos.

### 3.1.2.2. Derecho a la educación

La Educación es un derecho humano fundamental y un factor esencial para el ejercicio de todos los demás derechos, que ofrece a niños y adolescentes los instrumentos necesarios para alcanzar su bienestar personal y estabilidad en el futuro.

Acorde con la trascendencia del ejercicio de este derecho, el fenómeno educativo en nuestra Comunidad Autónoma ha venido constituyendo una de las principales preocupaciones de nuestra Institución en cumplimiento de la función garantista de derechos que le ha sido encomendada. Esta especial dedicación ha tenido su reflejo en los importantes esfuerzos y dedicación realizados con el objetivo de atender los problemas e inquietudes de la ciudadanía referentes a la Educación, y cuyos resultados se encuentran recogidos en este Informe y en los presentados con anterioridad ante el Parlamento.

Por lo que se refiere al ejercicio de 2016, se han dado a conocer en el mismo los resultados del Informe PISA elaborado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). Y como viene siendo habitual, la publicación de este estudio ha traído consigo una ardua polémica, haciendo saltar muchas alarmas acerca del sistema de enseñanza y aprendizaje en nuestra Comunidad Autónoma.

***La Educación es un derecho humano fundamental y un factor esencial para el ejercicio de todos los demás derechos, que ofrece a niños y adolescentes los instrumentos necesarios para alcanzar su bienestar personal y estabilidad en el futuro.***

***La publicación del informe PISA ha traído consigo una ardua polémica y ha hecho saltar muchas alarmas acerca del sistema de enseñanza y aprendizaje en nuestra Comunidad Autónoma.***

Tras la publicación de los resultados se inicia un intenso debate social. Por un lado, sus detractores cuestionan la rigurosidad de los datos del Informe



por el método estadístico empleado y también por el nivel socioeconómico de los centros escolares seleccionados para el estudio, argumentado que aquel carece de rigor científico y que sus datos no deben regionalizarse. En sentido inverso, sus defensores apuestan por la certeza de los resultados y la rigurosidad del análisis, el cual vendría a ser una fiel radiografía de las deficiencias que afectan al actual Sistema educativo andaluz.

*Los datos contenidos en el informe PISA son un elemento más, junto con otros muchos, a tener en cuenta y que ha de servir para reflexionar sobre el presente y futuro de nuestro Sistema educativo.*

Al margen de esta confrontación, debemos tener presente que el Informe PISA supone una evaluación de diagnóstico, permitiendo, por un lado, su comparación con el resto de países

de nuestro entorno y, por otro, extraer conclusiones útiles para abordar cualquier reforma estructural en el ámbito de la Educación. En cualquier caso, los datos contenidos en este trabajo son un elemento más, junto con otros muchos, a tener en cuenta y que ha de servir para reflexionar sobre el presente y futuro de nuestro Sistema educativo.

De otra parte, el nuevo contexto político, donde parece imperar un mayor entendimiento, puede propiciar alcanzar **un pacto por la educación**. Se trata éste de un asunto por el que la Defensoría viene apostando y reclamando desde hace muchos años. Un pacto que otorgue estabilidad a un Sistema que se ha visto afectado permanentemente por reformas y contrarreformas educativas. Hemos comprobado como con cada nueva norma educativa, fruto de la alternancia política, se cambian los objetivos, la organización, los principios pedagógicos, o los sistemas de evaluación de cada una de las distintas etapas educativas.

Esta inestabilidad o provisionalidad legislativa es una de las principales responsables del estado generalizado de incertidumbre que vive la comunidad educativa. Sobre el profesorado, las familias y el alumnado planea siempre la duda acerca de si se podrán culminar los proyectos, planes, programas recogidos en la norma vigente de cada momento.

Ni siquiera se tiene la certeza acerca de cómo quedarán finalmente la ordenación de las distintas enseñanzas o sus periodos de implantación.

Por todo ello, acogemos con esperanza y cautela las distintas manifestaciones de los líderes políticos para intentar alcanzar el ansiado y esperado pacto por la educación. Estaremos especialmente atentos a los resultados alcanzados.

Respecto del contenido de las quejas, en 2016 se ha consolidado la tendencia iniciada en ejercicios anteriores en cuanto a una variación de la temática de los asuntos tratados. Los procesos de escolarización han perdido el protagonismo que mantuvieron durante muchos años cediendo el testigo a otros problemas que preocupan especialmente a la ciudadanía, y que ponen de manifiesto que el derecho a la Educación tiene una proyección mucho más ambiciosa que obtener una plaza en un centro educativo determinado. Ahora **las familias demandan una Educación de calidad en igualdad de condiciones para todo el alumnado.**

Así, un elevado número de quejas tiene como protagonista a la equidad en la educación. Equidad para compensar desigualdades principalmente de orden económico, fruto de la nefasta situación económica que padecemos en los últimos tiempos. Una de las manifestaciones de esta realidad ha sido el incremento de reclamaciones sobre el servicio complementario de **comedor escolar**, teniendo en

cuenta que éste ha dejado de ser un instrumento de conciliación de la vida familiar y laboral para convertirse en un instrumento de políticas sociales.

***Acogemos con esperanza y cautela las manifestaciones de los líderes políticos para intentar alcanzar el ansiado y esperado Pacto por la educación.***

***La escolarización ha perdido protagonismo cediendo el testigo a otros problemas que ponen de manifiesto que el derecho a la Educación tiene una proyección mucho más ambiciosa que obtener una plaza escolar: las familias demandan una Educación de calidad.***

También equidad para compensar las desigualdades del **alumnado con necesidades educativas especiales** asociadas a sus circunstancias personales. No olvidemos que la educación inclusiva de los niños con diversidad funcional se perfila como algo más que un derecho: es una poderosa herramienta para combatir el riesgo de exclusión de estos alumnos ya que la exclusión escolar es la antesala de la exclusión social.

De nuevo, asistimos a un incremento de reclamaciones de padres y madres lamentándose de que los centros escolares no dispongan de todos los recursos personales y materiales para atender debidamente a sus hijos afectados por algún tipo de discapacidad. Ciertamente el reconocimiento del derecho al acceso a la educación para los menores con discapacidad está garantizado formalmente. El problema no está en el reconocimiento formal del derecho sino en la puesta en práctica de las actuaciones para su efectivo ejercicio.

Por otro lado, las quejas son también un fiel reflejo del descenso de otro fenómeno: el abandono del Sistema educativo. Comprobamos que desde

*Las escasas o nulas posibilidades de acceder al mundo laboral de los jóvenes contribuye a corregir las cifras de abandono escolar.*

que estalló la crisis económica muchos jóvenes han optado por retomar su proceso formativo. La adversa situación económica, como es conocido, trajo consigo la desaparición de ciento de miles de puestos de trabajo y el pase a situación de desempleo de un importante número de jóvenes que, en su momento, optaron por acceder al mundo laboral ante la posibilidad de encontrar un puesto de trabajo bien retribuido que no exigía una específica cualificación. Estos jóvenes reclaman su incorporación al Sistema, principalmente a la Formación Profesional, lo que ha disparado la demanda de solicitudes de este tipo de enseñanzas.

De forma paralela, y también por las escasas o nulas posibilidades de acceder al mundo laboral de los jóvenes, viene descendiendo de forma sistemática el abandono temprano del Sistema educativo de este sector de la población, contribuyendo de este modo a corregir las cifras de abandono escolar.

## a) Educación Infantil 0-3 años

Como veníamos constatando en los últimos años, desaparecida la principal problemática que afectaba al primer ciclo de Educación Infantil en cuanto a que la demanda superaba con creces, año tras año, el número de plazas ofertadas, se consolida la tendencia en la disminución en el número de quejas sobre la materia.

Además de ello, los problemas han sido del todo heterogéneos, por lo que puede decirse que en este momento no existe ningún problema grave que afecte de manera genérica a este servicio de atención socioeducativa.

No obstante, siguen apareciendo quejas referidas a lo que en el Informe del 2015 habíamos señalado como la asignatura pendiente en este nivel educativo, esto es, **la discrepancia con que el cálculo de la cuotas a satisfacer por este servicio se realice conforme a la renta familiar de dos ejercicios anteriores.**

Ampliamente tratada esta cuestión por la Defensoría en Informes anteriores, no obstante nos reiteramos en que no decaerá nuestro interés en seguir tratando de que se dé una solución a una cuestión que en muchos casos es de capital importancia para las familias, que se ven “obligadas” a renunciar a un servicio que le es esencial para poder desarrollar una búsqueda activa de un empleo perdido. O lo que es peor, abandonarlo cuando los ingresos obtenidos no son suficientes para hacer frente a las cuotas calculadas conforme a una situación pasada, siendo “más rentable” entonces dedicarse al cuidado de los hijos e hijas menores que trabajar para obtener unos ingresos que ya no cubren el coste del servicio que se pretende (queja 16/0053).

*Continúa siendo una asignatura pendiente en la Educación infantil que el cálculo de la cuotas no se realice conforme a la renta familiar de dos ejercicios anteriores.*

Por otro lado, una cuestión que en su momento también supuso un problema importante para la Administración educativa y que a lo largo de estos últimos años ha mostrado menor conflictividad, es la del **funcionamiento de las denominadas “ludotecas”** encubriendo realmente el servicio de atención socioeducativa (queja 16/2497).

En la mayoría de los casos, son titulares de centros de educación infantil autorizados por la Administración educativa y, por lo tanto, reuniendo todos los requisitos legalmente exigidos para prestar dicho servicio, los que se dirigen a esta Institución poniendo de manifiesto la falta de control sobre esos otros centros que, no cumpliendo con las exigencias de instalaciones y medios personales y materiales preceptivos, prestan un servicio a un coste mucho más bajo, lo que supone una verdadera competencia desleal, además de un riesgo para los propios menores que allí acuden.

A modo de recordatorio, citar que la actividad que se lleva a cabo en una escuela o centro de educación infantil ha de adecuarse a las prescripciones contenidas en el del Decreto 149/2009, de 12 de mayo, por el que se regulan los centros que imparten el primer ciclo de Educación Infantil, según el cual la atención integral a los niños y niñas de 0 a 3 años de edad se tiene que llevar a cabo exclusivamente en un centro que reúna las condiciones materiales y funcionales prevista en la norma, pudiéndose ofrecer, como actividad complementaria, en horario de 17 a 20 horas, las actividades de taller de juego únicamente para los niños y niñas que asisten en horario de servicio de atención socioeducativa.

Por su parte, las ludotecas son establecimientos de actividades recreativas que se encuentran bajo el ámbito de aplicación de la Ley 13/1999, de 15 de diciembre, de espectáculos públicos y actividades recreativas de Andalucía, y si bien no existe un desarrollo reglamentario específico para las ludotecas infantiles, al igual que a cualquier otro establecimiento recreativo le son de aplicación todas las normas técnicas, ordenanzas municipales y regulación general vigentes en cada momento.

La menor conflictividad en esta materia es debido, en gran parte, a una mayor implicación por parte de los Ayuntamientos en cuanto a controlar

la concesión de licencias a establecimientos lúdicos infantiles, así como a inspeccionar aquellos otros en los que, autorizándose su funcionamiento bajo la cobertura de licencia de apertura para ludoteca, terminan prestando el servicio de atención socioeducativa fuera de la legalidad.

Es cierto que en esto influyó definitivamente las recomendaciones que en su día fueron dirigidas, por parte de la Dirección General de Interior, Emergencias y Protección Civil de la Consejería de Justicia e Interior a los Ayuntamientos andaluces respecto al control de los establecimientos de actividades recreativas de la tipología “ludotecas” y su funcionamiento como guarderías infantiles encubiertas, lo que supuso una herramienta tremendamente útil para enfrentar unas situaciones a las que, en ocasiones, los propios Ayuntamientos no sabían cómo hacerlo.

Por último, comentar, por su singularidad, la queja 16/5956, a fecha de redacción del presente informe en fase de tramitación, en la que un colectivo de padres y madres de alumnos matriculados en un centro de educación infantil de una localidad onubense, nos trasladaban su lógica preocupación, e indignación, por lo que consideran una actuación desproporcionada de la Delegación Territorial competente.

Así, según manifestaban, la Delegación de Educación había ofertado, el 2 de marzo de 2016, 50 plazas de Infantil de 3 años. Tras presentar las solicitudes, la Delegación de Educación publicó su resolución, de fecha 12 de mayo, con la lista de admitidos, sumando un total de 43 alumnos y alumnas admitidos.

Sin embargo, cuando los niños y niñas se van a incorporar a sus clases en septiembre, el centro informa a los padres y madres que la Delegación de Educación ha reducido el número de plazas a la mitad (25 plazas), todo ello, al parecer, como consecuencia de una sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía en un litigio que mantenía con dicho centro.

Pero lo que más indignaba a los comparecientes era que la aludida sentencia era de fecha 18 de mayo de 2016, esto es, anterior a la formalización de matrículas y, sin embargo, en ningún momento, la Administración educativa se había dirigido a las familias para dar las

explicaciones y soluciones oportunas, ya que no sabían cuánto tiempo podrían estar sus hijos e hijas asistiendo al centro en cuestión, así como qué harían en el caso de que, definitivamente, se acordara la reducción del número de plazas.

## b) Escolarización del alumnado

El mayor problema que afecta en la actualidad a los procesos de escolarización que anualmente se producen en Andalucía, es el que se refiere a la **reagrupación de hermanos en un mismo centro docente** cuando, solicitadas plazas para varios hermanos en distintos niveles educativos, solo uno o alguno de ellos la consiguen.

*El mayor problema de los procesos de escolarización se refiere a la reagrupación de hermanos en un mismo centro docente.*

Es evidente la distorsión que esto causa en las familias a la hora de organizar la entrada y salida, a la misma hora, en centros docentes diferentes, a veces muy distantes entre sí, lo que dificulta enormemente la conciliación de la vida familiar y laboral.

Pero lo cierto es que la reagrupación de hermanos en un centro docente que no dispone de vacantes en el curso solicitado no es uno de los criterios baremables contemplados en la normativa de escolarización, por lo que, en la mayoría de los casos, no es posible atender las solicitudes que en este sentido se producen.

En relación a este aspecto, es decir, en cuanto a la atribución de puntos por hermanos escolarizados en el centro docente que se pretende, existe cierta confusión, de manera que se entiende, erróneamente, que cuando uno de ellos consigue una plaza, los otros también han de acceder automáticamente a la plaza o plazas solicitadas en el mismo centro. Sin embargo, si bien es cierto que de entrar uno de ellos se acrecienta en 16 puntos la baremación de la solicitud, esta nueva puntuación dará derecho a la plaza sólo y exclusivamente si existe vacante en el nivel solicitado, no operando, por lo tanto, la automaticidad que a veces se pretende.

Esto sí sucede, no obstante, solo en un concreto supuesto, contemplado en el artículo 11 del Decreto 40/2011, de 22 de febrero, por el que se regulan los criterios y el procedimiento de admisión del alumnado en los centros docentes públicos y privados concertados. Dicho precepto determina que, con el fin de favorecer la escolarización en un mismo centro docente de los hermanos y hermanas, se tendrá en cuenta que, en el caso de que varios hermanos o hermanas soliciten una plaza escolar en el mismo centro docente y para el mismo curso de una de las etapas educativas, la admisión de uno de ellos supone la admisión automática de los demás.

Ya en el Informe Anual de 2015 hacíamos alusión a la conexión entre esta cuestión y la negativa de la Administración educativa, en general, a autorizar el aumento de la ratio como medida que pudiera hacer posible la reagrupación de los hermanos.

Este es un problema en el que, además, su mayor o menor intensidad no se manifiesta de igual manera en cada uno de los procedimientos de escolarización, sino que tan solo depende de las circunstancias puramente coyunturales que se pueden producir, es decir, que aparece con mayor intensidad cuando en un año concreto son muchos los niños y niñas que intentan acceder a la escolarización junto con otros hermanos o hermanas, o de menor intensidad cuando son menos, siendo lo cierto que no existe, como decimos, una solución normativa que acabe con él de manera definitiva.

Por ello, resulta complicado explicar a una familia, como nos ocurría en un caso en el que eran cuatro hijos los que estaban matriculados en otros tantos centros docentes, que no existe una solución para su problema, o que aquella pasaría por escolarizarlos a todos juntos en un centro docente en el que existen vacantes para todos ellos pero que, en la mayoría de los casos, se encontraba situado a 8 ó 10 kilómetros del domicilio familiar.

### **c) Instalaciones escolares**

Durante el curso del año 2016 hemos tratado una cuestión que ha sido la que mayor número de quejas ha provocado. Nos referimos al grave



problema del elevado número de centros docentes que existen en Andalucía en los que muchas de sus **infraestructuras e instalaciones contienen un material altamente tóxico y peligroso, el asbesto, o mejor conocido como amianto.**

*Se han presentados muchas quejas por la presencia en los colegios e institutos de amianto.*

La voz de alarma llegaba de las noticias que en los primeros días del mes de junio comenzaron a aparecer en la prensa local de Cádiz haciendo referencia a la presencia de partículas de amianto en un suelo cercano a un aula de un colegio de Puerto Real (Cádiz), aula que había sido precintada.

Según se señalaba, todos los techos del edificio, de más de 50 años de antigüedad, contenían este material, de modo que los padres y madres exigían su sustitución de manera urgente, lo que, según la Delegación Territorial de Educación de Cádiz no resultaba posible. Por ese motivo, habían decidido no llevar a sus hijos e hijas al centro docente hasta la finalización del curso, amenazando, además, con no matricularlos para el curso 2016-2017 si no se procedía a la sustitución, lo que significaría, de cumplirse la amenaza, reubicar a 400 alumnos en el resto de centros docentes de la localidad.

La presencia de este material, añadían las noticias, no sólo se había detectado en el CEIP de Puerto Real, sino también en otros cuatro colegios de la provincia, localizados, en concreto, dos en Rota, y otros dos en Jerez de la Frontera.

Considerándose que se pudiera estar conculcando el derecho fundamental establecido en los artículos 15 y 27 de la Constitución (derecho a la integridad física y derecho a la Educación, respectivamente), consideramos justificado iniciar, de oficio, un expediente para poder conocer la situación en la que se encontraban los centros educativos en cuestión, principalmente, en relación al CEIP de Puerto Real, y las medidas que, de forma urgente, se fueran a adoptar al objeto de solucionar el problema señalado. Además, interesamos que nos informaran de si se habían llevado a cabo las actuaciones necesarias para determinar qué

otros centros docentes de la provincia podían contener amianto en sus instalaciones.

Fueron hasta 116 quejas individuales las que recibimos de otras tantas familias afectadas, requiriendo a esta Institución a que colaborara en la búsqueda de soluciones inmediatas.

Con enorme satisfacción recibimos la noticia del Acuerdo de 5 de julio de 2016, del Consejo de Gobierno, por el que se aprobaba la planificación de la retirada progresiva del amianto en las infraestructuras públicas educativas de toda Andalucía.

Así mismo, en los primeros días del mes de noviembre de 2016, tuvimos conocimiento, a través de la información facilitada por la Delegación Territorial de Cádiz, que durante el verano, y con la colaboración del Ayuntamiento de Puerto Real, se habían ido retirando las estructuras controvertidas, así como que ya se había licitado la redacción del proyecto de reforma integral del centro escolar afectado (queja 16/3000).

Es evidente que esta medida supondrá un importante esfuerzo económico para la Administración educativa andaluza, aplaudiendo, además, que se hayan priorizado los edificios docentes, lo que adelantará en seis años el límite temporal que se había marcado la Unión Europea para eliminar todo el amianto existente en los edificios públicos.

Por otro lado, no queremos dejar de comentar las Recomendaciones, en idénticos términos dirigidas a la Delegación Territorial de Educación de Málaga y al Ayuntamiento de Marbella en relación al lamentable estado en el que se encuentra un **centro docente de San Pedro de Alcántara**.

Padres y madres nos exponían su preocupación por el grave **deterioro que sufren muchas de sus instalaciones**, expresando, además, su desesperación y desesperanza porque tras años de reivindicaciones, y a excepción de algunas intervenciones puntuales e imprescindibles, tan solo habían recibido promesas incumplidas.

Nos enviaron, además, un informe elaborado por un arquitecto habilitado para ello y con el correspondiente visado estatutario del Colegio Oficial de Arquitectos de Málaga del que, según nos informan los interesados, la Delegación Territorial tiene pleno conocimiento al habersele remitido por ellos mismos.

Sin embargo, la tibieza e inconcreción de las respuestas obtenidas de ambos organismo públicos, nos obligó a formular la Recomendación de que por parte de ambos -organismo autonómico y ayuntamiento-promuevan cuantos contactos sean necesarios para, sobre la base del informe técnico relativo al estado de conservación del centro docente, se planifiquen las intervenciones necesarias y se establezca un calendario de actuaciones para que puedan verse realizadas las obras de infraestructuras necesarias y subsanadas las deficiencias existentes.

Por ahora no hemos obtenido respuesta, aunque sinceramente esperamos que sea aceptada sin reparo alguno (queja 16/0553).

#### d) Convivencia en los centros escolares

Una enseñanza de calidad e igualdad de oportunidades exige que la escuela se desenvuelva en un entorno libre de violencia, donde el alumnado pueda desarrollar plenamente su personalidad y sus capacidades. Entre los objetivos que debe conseguir nuestro Sistema

educativo se encuentra la educación para la prevención de conflictos y resolución pacífica de los mismos, así como para la no violencia en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social del alumno.

Estos loables principios resultan incompatibles con

las situaciones de acoso que se producen en los centros escolares. Y es que la escuela junto con la familia forman los dos principales escenarios

***Una enseñanza de calidad e igualdad de oportunidades exige que la escuela se desenvuelva en un entorno libre de violencia, donde el alumnado pueda desarrollar plenamente su personalidad y sus capacidades.***

donde niños y niñas han de gozar de mayor protección frente a actos violentos, incluidos dentro de estos últimos aquellos que se producen entre iguales. Un tipo de violencia que compromete no sólo los derechos de las víctimas, sino también los de todos aquellos que intervienen en el conflicto, y cuyas consecuencias negativas pueden prolongarse en el tiempo, extendiéndose incluso a la vida adulta.

La violencia en las escuelas, y más concretamente **el maltrato entre iguales o acoso escolar, ha venido siendo objeto de debate en los últimos tiempos**, sobre todo tras algunos hechos de especial gravedad difundidos por los medios de comunicación social y con una amplia repercusión mediática, que han propiciado la existencia en la ciudadanía de un clima de temor y preocupación sobre lo que puede estar ocurriendo en los centros escolares.

*La escuela junto con la familia forman los dos principales escenarios donde los niños deben gozar de mayor protección frente a actos violentos.*

Una Institución como la nuestra, que tiene como misión la defensa de los menores de edad, no ha sido ajena a los distintos avatares y problemas que ha presentado y presenta el acoso escolar en los centros docentes de Andalucía. Fue la Defensoría una de las primeras instancias, allá por finales de la década de los años 90, que comenzó a dar la voz de alarma sobre la necesidad de abordar el maltrato entre iguales de una forma seria y rigurosa.

Desde entonces hemos venido prestando una singular atención a los problemas que inciden en la convivencia de los centros educativos. Fruto de esta especial preocupación por el fenómeno del acoso escolar es el informe elaborado en 2016, titulado "Acoso escolar y ciberacoso: prevención, detección y recuperación de las víctimas", al que dedicaremos mayor atención en otro capítulo de esta Memoria.

En cuanto al contenido de las quejas tramitadas en 2016, asistimos a **un sustancial incremento de aquellas que afectan a la convivencia escolar**

en relación con ejercicios anteriores. De este modo, las reclamaciones de los ciudadanos sobre problemas relacionados con la convivencia en los centros docentes se han elevado a 67, de las cuales 40 se refieren específicamente a situaciones de acoso escolar. Por su parte, en el año 2015 se presentaron 37 quejas, de las cuales 22 versan sobre maltrato entre iguales en el ámbito educativo. No obstante, la temática de estas quejas se viene repitiendo en los últimos ejercicios, sin que se detecten variaciones significativas.

*Asistimos a un sustancial incremento de las quejas que afectan a la convivencia escolar en relación con ejercicios anteriores.*

Así, seguimos recibiendo **denuncias sobre la actitud o comportamiento de profesores hacia determinados alumnos** donde los padres señalan que el problema es conocido por el centro y por la Administración educativa sin que se haya adoptado resolución alguna, asegurando que ello

está ocasionando graves perjuicios a los alumnos y alumnas que reciben las clases del profesor o profesora en cuestión (queja 16/0174, queja 16/0552, queja 16/0997, queja 16/0865, queja 16/1984, queja 16/3479 y queja 16/5491, entre otras).

Estas situaciones, cuando queda acreditada su veracidad, producen una importante alarma social en la comunidad educativa, determinando que en los casos más graves se haya incoado un procedimiento disciplinario al docente, acordando tras su tramitación la suspensión temporal de sus funciones conforme al Reglamento de régimen disciplinario de funcionarios de la Administración del Estado (queja 15/5364, y queja 15/5770).

En sentido inverso, atendemos las quejas de **docentes que se lamentan de la pasividad del centro escolar en poner en funcionamiento el Protocolo de actuación en caso de agresión hacia el profesorado** o el personal no docente, aprobado por la Orden de la Consejería de Educación 20 de junio de 2011, o de la escasa efectividad de las medidas disciplinarias adoptadas con el alumno agresor (queja 16/6341).

Por lo que respecta a las quejas sobre **acoso escolar o ciberacoso**, en su mayoría, son las familias quienes se dirigen a la Defensoría **denunciando la deficiencia y pasividad del centro escolar en atajar el problema y adoptar medidas reparadoras para la víctima**. Es frecuente que los padres aludan a los problemas anímicos y emocionales que el maltrato de los compañeros está causando en sus hijos, incluso aportan justificantes médicos que acreditan la situación de estrés o depresión que padece la víctima (queja 16/0748).

*Algunas familias denuncian la pasividad del centro educativo en atajar el acoso escolar y adoptar medidas reparadoras para la víctima.*

Es necesario dejar constancia de que este tipo de conflictos en el ámbito escolar siempre deja traslucir una profunda discrepancia entre la valoración que de los hechos se produce por los afectados y por el centro docente, así como una enorme dificultad en aportar pruebas que apoyen de manera inequívoca las tesis de quienes consideran que se está produciendo la situación de acoso.

Ante esta realidad, tratando de aplicar la ecuanimidad que nos es exigible, y aún a veces teniendo el convencimiento moral de que, si bien no con la extrema gravedad que en algunos casos se nos exponen las situaciones, pero tampoco restándola y negando rotundamente la existencia del acoso denunciado, a la vista de lo alegado por los interesados y de lo informado por la Administración, no nos queda más remedio que proceder a suspender nuestras actuaciones por ausencia de pruebas de la existencia de maltrato (quejas 16/0470, 16/0550 y 16/1019, entre otras).

*Son muchas las familias que solicitan la mediación de la Defensoría para conseguir un cambio de centro educativo para sus hijos víctimas del maltrato de sus compañeros.*

Un año más son muchas las familias, afectadas por estos conflictos, que solicitan la mediación de la Defensoría para conseguir **un cambio de centro educativo para sus hijos víctimas del maltrato de sus compañeros**

**de aula o de colegio.** Esta decisión, aunque drástica, se perfila para los afectados como la única alternativa posible para poner término a una situación que tanto daño está ocasionando en el menor y en la dinámica familiar.

Al respecto, hemos venido manifestando nuestra preocupación por las consecuencias de este cambio, ya que el mismo 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 16/2955, queja 16/6187, queja 16/5111 y queja 16/5491, entre otras).

**La ausencia de medidas o herramientas para trabajar en la recuperación de las víctimas,** una vez que el acoso ha sido acreditado, determina que las familias pierdan la confianza depositada en el centro educativo, y demanden la aprobación de un cambio de centro, petición que no siempre es aceptada, o al menos con la celeridad y diligencia que se reclama. Recordemos que la propia normativa sobre escolarización (Decreto 140/2011, de 26 de abril) prevé la escolarización inmediata del alumnado que se vea afectado por cambio de centro derivado de acoso escolar, y la necesidad de prestar una especial atención al alumno afectado.

***Los medios de comunicación deben abordar con especial cautela su intervención en los fenómenos de violencia donde los menores son actores y víctimas, respetando sus derechos al honor, imagen e intimidad.***

Es evidente que los casos de violencia o acoso generan la atención de los medios de comunicación, y su papel como instrumentos para la información y sensibilización de este problema es crucial. Pero precisamente por ello, entendemos que dichos medios deben abordar con especial cautela su intervención en unos fenómenos de violencia donde

los menores son actores y víctimas y resultan ser merecedores de un exquisito respeto a sus derechos al honor, imagen e intimidad. Unos derechos que deben estar amparados desde la actuación profesional de

los medios, aun cuando sus propios parientes provoquen y agiten una exposición mediática invasiva para las garantías de los menores.

Debemos **huir de posiciones alarmistas** que, además de generar una visión distorsionada de la realidad, pueden crear una alarma social innecesaria (queja 16/2256 y queja 16/6282).

### e) Servicios educativos complementarios

Anunciamos en el año 2015 la consolidación del **aumento del número de quejas sobre el servicio complementario de comedor escolar**, motivado ello por un desmesurado incremento de la demanda de plazas como consecuencia del lamentable aumento de familias afectadas por la crisis económica y, de igual manera, por el mismo lamentable hecho constatable de que muchas de ellas cuentan con el informe social correspondiente que acredita que se encuentran en riesgo de exclusión, lo que les garantiza una plaza en dicho servicio complementario.

Esta medida, que no sólo no admite crítica alguna sino que debe ser objeto de todas las alabanzas, no obstante provoca que, limitadas las plazas, sean escasas las que pueden ser adjudicadas a otras familias que, siéndoles igualmente necesarios este servicio -sobre todo para poder conseguir la necesaria conciliación familiar y laboral-, no pueden acceder a él, de modo que se hace realmente complicado atender a los hijos e hijas en el horario de comedor, coincidente con el del horario laboral.

Pero si complicado resulta para lo que pudiéramos llamar una familia tradicional -progenitores que conviven con la prole en el mismo domicilio-, y en la que ambos trabajan, más complicado aún resulta para otras a las que, por determinadas circunstancias particulares, se les hace casi imposible atender a sus hijos e hijas cuando estos no pueden comer en el colegio.

*En 2016 se ha consolidado el aumento de quejas sobre comedor escolar ante el incremento de la demanda de plazas como consecuencia la crisis económica.*



Yes que en la regulación actual de los servicios educativos complementarios de aula matinal y comedor escolar, tan solo se consideran baremables determinadas circunstancias de carácter general, sin tener en consideración circunstancias individuales o particulares.

Aunque se ha de entender que la diversidad de circunstancias de cada una de las familias puede ser ilimitada y que resulta imposible que la norma pueda contemplar todas y cada una de las particularidades, también es cierto que la norma ha de ser un reflejo de la realidad social a la que tiene que ser aplicada y que, en la mayor medida que sea posible, ha de acomodarse y servir a la finalidad que se pretende, que en este caso es facilitar la vida y familiar y laboral.

También se ha puesto de manifiesto que determinadas circunstancias antes no contempladas en la normativa, sí lo debieran ser ahora, por lo que estimamos que podría ser necesaria una revisión de la norma vigente en algunos de los sentidos que exponremos, y ello, como decimos, para adaptarla a las situaciones reales de las familias.

***Entendemos necesaria una revisión de la norma vigente sobre comedor escolar para adaptarla a las situaciones reales de las familias.***

Así, por ejemplo, en la queja 16/3785 y en la queja 16/4223, se nos exponía que, aunque uno de los progenitores no trabajaba, en ambos casos ello era debido a una incapacidad reconocida por la Administración competente -uno de ellos con ceguera absoluta, y la otra con movilidad reducida-, incapacidad que, igualmente, en estos dos casos, no permitía que ninguno de ellos pudiera ocuparse de sus hijos ni para recogerlos, ni para darles de comer. Consideraban, y lo compartimos, que estas circunstancias deberían asimilarse a la de que ambos progenitores trabajan, por cuanto a efectos prácticos es como si así fuera. Entendemos que no cualquier tipo de discapacidad puede dar lugar a esta asimilación, pero sí cuando los efectos incapacitantes den lugar a la consideración de gran dependiente, o cuando impidan asistir a otras personas no autónomas e igualmente dependientes.

Otra situación digna de análisis era la que se exponía en la queja 16/3486, en la que su promotora aludía a las difíciles circunstancias por las que venía atravesando desde que se viera obligada a separarse de su esposo por el continuo maltrato psicológico al que venía siendo sometida, aportando como prueba los procedimientos seguidos en un juzgado de violencia sobre la mujer y en un juzgado de instrucción.

Como era previsible, desde que presentara las correspondientes denuncias, el todavía marido de la interesada se había negado a colaborar en cualquier cuestión relacionada con ella y con sus hijos, siendo éstos atendidos por el Equipo de Tratamiento Familiar del Ayuntamiento de su localidad.

Además de no hacerse cargo de ningún gasto relacionados con el cuidado y educación de ambos menores, se había negado sistemáticamente a facilitar cualquier documentación que le había sido requerida y, en concreto, el certificado de empresa en el que constara su situación laboral a efectos de aportarla junto con la solicitud de plaza de aula matinal y comedor escolar presentada para su hija, alumna de 3º de Educación Primaria.

Decía la interesada, y no sin razón, que a pesar de su insistencia en solicitarle por todos los medios que le había sido posible dicha documentación, se había negado en rotundo a facilitársela, por lo que considerando que, no dependiendo de su voluntad la entrega al centro docente de dicho certificado de empresa, y en atención al interés superior de su hija, conociendo además el centro su situación y teniendo conocimiento también de ésta los Servicios Sociales del Ayuntamiento, se le debía eximir de su entrega y, por lo tanto, admitir a la alumna en los servicios complementarios de aula matinal y comedor que había solicitado.

En nuestra consideración, ciertamente, a la interesada se le estaba exigiendo una obligación de hacer que legal, física y materialmente le era imposible cumplir, por lo que en ningún caso la falta de entrega de la documentación que se le demandaba le podía ser imputada y, menos aún, las consecuencias negativas de todo ello que, en definitiva, a quién verdaderamente perjudicaban era a su hija menor.

Por su parte, también considerábamos el derecho de la interesada a no aportar datos o documentos en poder de cualquier Administración Pública local, autonómica o estatal, recayendo sobre la Administración actuante el deber de recabar de sí misma o de otras Administraciones la información necesaria para el trámite del que se tratara.

En este caso, la Administración educativa podía obtener certificado de la vida laboral del marido requiriéndolo al Instituto Nacional de la Seguridad Social, o el contrato de trabajo presentado en el Servicio de Empleo Público Estatal, de manera que quedara constancias de su situación laboral y de que ambos progenitores estaban trabajando, aunque quedara del todo claro que tan solo ella era la que se ocupaba y se iba a ocupar de sus hijos.

También cuestión varias veces planteada, y en parte parecida a la anteriormente citada aunque con sus particularidades, es la que se trató en la queja 16/4069, en la queja 16/4175 y queja 16/3782. En esta última, compendio de las dos anteriores, la compareciente expresaba la injusticia de la normativa reguladora de los servicios complementarios de aula matinal y comedor escolar en cuanto a que, como antes se ha dicho, se pide que ambos progenitores -convivan o no con el alumno- presenten la documentación sobre su situación laboral, de forma que si el progenitor que no convive, ni tiene la guarda y custodia, no está trabajando, esto resulta ser un un obstáculo para acceder a dichos servicios.

Da igual el contenido del convenio regulador o el régimen de visitas -decía la interesada-. En efecto, la Administración educativa presume que el progenitor no custodio y en paro, puede hacerse cargo de ellos mientras que el custodio está trabajando, sin tener en cuenta que a esto se pueda sumar las circunstancias puesta de manifiesto en la queja 16/4124, en la que el progenitor en paro y no custodio vivía en otra localidad distinta a la de su hijo.

Como podemos comprobar, son diversas las situaciones, y complejas, pero es evidente que todas ellas son merecedoras de consideración y de protección, por lo que entendemos que deberían ser analizadas y posibilitar soluciones que tengan el reflejo normativo con el que hoy no cuentan.

En cuanto a otro servicio complementario en el que siguen generándose conflictos que en muchos de los casos podrían tener solución, es el de **transporte escolar** cuando este tiene que ser utilizado por alumnado que tiene que desplazarse de una localidad a otra para poder estudiar el nivel educativo que le corresponde.

Consideramos de interés hacer constar la cuestión expuesta en la (queja15/4536), cuya Resolución que no fue aceptada por parte de la Administración competente.

De forma muy resumida, la situación era la de que dos alumnas de una pedanía de una localidad de Jaén, se encontraban matriculadas en un centro docente adscrito, aunque a pesar de ello se les había denegado el uso del transporte escolar que estaba programado desde su localidad hasta Linares. Se daban las circunstancias, además, de que en dicho transporte existían plazas libres, y que la parada de llegada estaba programada en la misma calle en la que se encontraba su instituto, no entendiéndolo, por lo tanto, que no pudieran utilizarlo, por cuanto cumplían los requisitos de vivir en otra localidad y estar matriculadas en un centro adscrito.

Según nos informó la Delegación Territorial competente, si bien confirmaban ambas circunstancias, argumentaba que las alumnas provenían de un centro docente adscrito a dos institutos y que el único que se había autorizado como centro receptor de transporte escolar era, justamente, el que no habían elegido para matricularse.

Ello nos llevó a manifestar al organismo territorial que, a nuestro entender, no existía ningún impedimento para que el instituto en el que se encontraban matriculadas las afectadas fuera también autorizado como receptor de un servicio de transporte escolar que ya estaba programado, y que, insistíamos, no sólo no supondría coste añadido alguno, o cambio de ruta o paradas, sino rentabilizar aún más un gasto que ya estaba autorizado.

Pero abundando en el asunto, insistimos también en que, aún en el caso de que el instituto de las alumnas no hubiera sido centro adscrito, nos

pronunciaríamos en el sentido de que, dadas las circunstancias, se les autorizara a utilizar el transporte escolar.

Por ello formulamos Recomendación en el sentido de que por parte de la Delegación Territorial de Jaén se llevaran a cabo las actuaciones necesarias para autorizar al centro docente en el que estaban matriculadas ambas niñas como centro docente receptor de transporte escolar a partir del presente curso 2016-2017, recibiendo posteriormente como respuesta la no aceptación de nuestra resolución.

## f) Equidad en la Educación

El concepto de equidad, en el campo de la educación, hace referencia al tratamiento igual, en cuanto al acceso, permanencia y éxito en el sistema educativo para todos y todas, sin distinción de género, etnia, religión o condición social, económica o política. En otras palabras, hacer efectivo el derecho humano fundamental de la educación para todos, proclamado en la “Declaración Universal de Derechos Humanos”.

***La Educación se configura como un importante instrumento para impulsar la lucha contra las desigualdades, correspondiendo al Sistema educativo establecer los mecanismos que contribuyan a prevenirlas y compensarlas.***

Pero este concepto va más allá de la igualdad ya que, por razones de equidad, los poderes públicos deben tomar medidas compensatorias o correctivas que restablezcan la igualdad ante situaciones desiguales.

De este modo la Educación se configura como un importante instrumento para impulsar la lucha contra las desigualdades, correspondiendo al Sistema educativo establecer los mecanismos que contribuyan a prevenirlas y compensarlas, cualquiera que sea el motivo que las origine, y promover la transformación social a través de su compromiso solidario con las situaciones de desventaja en las que se encuentran colectivos y grupos que reciben los beneficios del Sistema.

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

La Ley Orgánica de Educación (Ley 2/2006, de 3 de mayo) contempla como principios que deben regir el Sistema educativo, entre otros, la flexibilidad para adecuar la Educación a la diversidad de aptitudes, intereses, expectativas y necesidades del alumnado, así como la calidad de la educación para todos los alumnos y alumnas, con independencia de sus condiciones y circunstancias. Y a tal efecto, impone a las Administraciones educativas la obligación de arbitrar medidas y recursos tendentes a estimular al máximo el desarrollo personal, intelectual, social y emocional del alumnado que requiera una atención educativa diferente a la ordinaria por presentar necesidades educativas especiales. Unas necesidades educativas especiales entre las que se encuentran expresamente contempladas por la norma las altas capacidades intelectuales.

También, la Ley 17/2007, de Educación de Andalucía, señala que el Sistema educativo público garantizará el acceso y la permanencia del alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo, cuya escolarización se regirá por los principios de normalización, inclusión escolar y social, flexibilización, personalización de la enseñanza y coordinación interadministrativa.

Es innegable que los principios y directrices de intervención educativa con el alumnado con necesidades educativas especiales debido a sus condiciones personales ha avanzado a pasos agigantados en las últimas décadas, apostando cada vez más porque estos niños y niñas puedan alcanzar unas metas similares a las del resto del alumnado. De la desatención y marginación iniciales, se pasó a la educación especial, y a la vista de la segregación que ésta generaba, se pasó a la normalización e integración de este alumnado en el ambiente menos restrictivo, lo que finalmente dio lugar a la inclusión educativa.

***Se ha avanzado en la intervención educativa con el alumnado con necesidades educativas especiales apostando porque puedan alcanzar metas similares a las del resto del alumnado.***

Además de lo anterior, el concepto de necesidades educativas especiales ha ido evolucionando y esta denominación hace referencia a la atención a la diversidad, atendiendo con ello las características propias y personales de cada alumno. De ahí que se haya incluido en este colectivo a quienes poseen altas capacidades intelectuales.

***Las reclamaciones de las familias ponen en entredicho las proclamas y principios contenidos en las normas y evidencian que la plena inclusión de los alumnos con necesidades educativas especiales es todavía más teórica que real.***

Sin embargo, las reclamaciones que venimos recibiendo en este ámbito, especialmente por lo que respecta a la dotación de recursos personales y materiales a los centros escolares, pone en entredicho las proclamas y principios contenidos en las normas y evidencia que **la plena inclusión del los alumnos con necesidades educativas especiales es todavía más teórica que real.**

En todo caso, la educación inclusiva de los niños con diversidad funcional se perfila como algo más que un derecho: es una poderosa herramienta para combatir el riesgo de exclusión social de estos alumnos, ya que la exclusión escolar es la antesala de la exclusión social.

***La educación inclusiva es una poderosa herramienta para combatir el riesgo de exclusión porque la exclusión escolar es la antesala de la exclusión social.***

Somos testigos de las dificultades con las que se encuentran muchos niños y adolescentes que sufren algún tipo de discapacidad o padecen diversas patologías graves y crónicas, así como sus familias, en el momento de comenzar el curso escolar, debido a que los centros donde están escolarizados aquellos carecen de la imprescindible

dotación de personal. Con más frecuencia de la deseable el colegio o instituto no dispone de profesionales de apoyo o fisioterapeutas, logopedas, pedagogos terapeutas, maestros de audición y lenguaje,

educadores de educación especial; o cuando existen, el número de horas contratados no son suficientes para prestar una atención educativa de calidad.

Así las cosas, durante el año 2016 hemos seguido recibiendo quejas de padres y madres de alumnos con necesidades educativas especiales que exigen para sus hijos, afectados por algún tipo de discapacidad o enfermedad crónica, una atención que supere cualquier obstáculo y que permita su normalización escolar, demandando de esta Institución su colaboración para que la Administración educativa andaluza proceda a la creación y dotación a los centros de profesionales específicos de apoyo, así como de los recursos materiales y ayudas técnicas precisas para que sus hijos puedan alcanzar los objetivos curriculares legalmente establecidos para todos los alumnos.

En el presente ejercicio hemos valorado también **la atención educativa que reciben los alumnos y alumnas con altas capacidades intelectuales**. Estos presentan unas características diferenciales asociadas a sus capacidades personales, su ritmo y profundidad del aprendizaje, su motivación y grado de compromiso con sus tareas, sus intereses o su creatividad. De este modo, las recomendaciones que los expertos realizan para estos alumnos y alumnas van dirigidas siempre hacia una atención educativa en el marco ordinario, orientada a la estimulación de su desarrollo cognitivo, y a un desarrollo equilibrado de sus capacidades emocionales y sociales.

Ahora bien, a juicio de esta Institución, el hecho de que este tipo de alumnado deba realizar su proceso educativo en un proceso de normalización conforme a los principios y proclamas señalados anteriormente no significa que el mismo no requiera para alcanzar el éxito escolar de una respuesta diferenciada y específica de aquella que se ofrece al resto de los alumnos.

*El alumnado con altas capacidades requiere para alcanzar el éxito escolar de una respuesta diferenciada del resto de los alumnos.*



Es así que los niños y niñas con altas capacidades intelectuales disponen de unas características a nivel de inteligencia, creatividad, personalidad y aptitud ante el hecho académico que los diferencian del resto de los alumnos y, por consiguiente, resultan acreedores de una atención específica y especializada. Los estudios y la experiencia han venido a demostrar que cuando desde el ámbito educativo no se articulan y ponen a disposición de este alumnado las medidas en función de sus características y necesidades, no es infrecuente que estos chicos y chicas presenten síntomas de frustración, falta de motivación, problemas de conducta, que pueden desembocar, en el peor de los casos, en inadaptación en las aulas o incluso en fracaso escolar.

Pues bien, algunos padres de niños con altas capacidades se lamentaban de que algunas Delegaciones Territoriales les impedían hacer uso de la reserva de plaza que la normativa contempla para el alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo so pretexto de que para este tipo de alumnado no se necesitan recursos específicos y, por consiguiente, no pueden beneficiarse de la reserva de plazas antes mencionada.

Este criterio de la Administración no es compartido por la Defensoría. Ciertamente el hecho de que los alumnos con altas capacidades posean aptitudes superiores no puede llevar a la conclusión de que no presentan ninguna necesidad específica de apoyo educativo que condicione su proceso de aprendizaje. En la determinación de tales necesidades específicas, los Equipos de Orientación Educativa y los Departamentos de Orientación Educativa adquieren un especial protagonismo. Y dado que estos alumnos no disponen de dictamen de escolarización, será a través de la información psicopedagógica donde estos profesionales puedan aconsejar qué acciones, qué medidas, o, en definitiva, qué tipo de intervención resulta aconsejable en cada caso.

Es cierto que las medidas generales que se vienen aplicando para este colectivo suelen ser el trabajo cooperativo, trabajo por proyectos de investigación, puesta en marcha de modelos organizativos flexibles, adaptaciones curriculares, entre otras. Para que el alumno pueda beneficiarse de estas medidas no siempre es necesario el uso de la reserva

de plaza en determinados centros educativos ya que estas actividades, en principio, se podrán poner en práctica en todos los centros escolares.

Sin embargo, ello no siempre sucede así. Como ejemplo traemos a colación las circunstancias del asunto que motivaron algunas quejas donde la recomendación de los profesionales iba dirigida a la enseñanza bilingüe, circunstancia que a fecha de hoy sólo se proporciona en determinados centros educativos. De este modo, nos encontramos con alumnos a los que los profesionales recomiendan, en un informe psicopedagógico, la escolarización en un centro educativo bilingüe pero que no se atienden estas recomendaciones porque el alumnado con altas capacidades no requiere ningún recurso específico y, por tanto, el hecho de que un centro sea bilingüe no establece una prioridad a la hora de escolarizar a este alumnado.

En este contexto, hemos recomendado a la Consejería de Educación que dicte las instrucciones oportunas para que las diferentes Delegaciones Territoriales de Educación, con un criterio homogéneo entre ellas, permitan hacer uso de la reserva de plaza para el alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo por altas capacidades intelectuales, siempre que los recursos o programas de que dispongan esos centros educativos hayan sido recomendados por los profesionales de los Equipos de Orientación Educativa o por los Departamentos de Orientación Educativa.

*Son muchas las quejas de familias y asociaciones de padres que denuncian la ausencia de técnicos de integración social -antiguos monitores de educación especial-.*

Esta resolución ha sido expresamente aceptada por la Administración educativa (queja 15/1549, y queja 15/4771).

**Los profesionales técnicos de integración social -antiguos monitores de educación especial-**, como viene aconteciendo todos los años, **han continuado cobrando un especial protagonismo**. Recordemos que estos profesionales desarrollan una importante labor de asistencia que

abarca la supervisión del alumnado, la ayuda en los desplazamientos, en el transporte escolar, en los comedores, entre otras muchas labores y sin cuyos servicios no resulta posible la inclusión del alumnado en las aulas.

Son muchas las quejas de familias y asociaciones de padres que denuncian la ausencia de estos profesionales en las aulas, o cómo los servicios de los mismos han de ser compartidos con otros centros, quedándose durante muchas horas en la jornada escolar sin personas que puedan prestar apoyo asistencial a sus hijos. (queja 16/0869, queja 16/1446, queja 16/2605, queja 16/2678, queja 16/3013, queja 16/4259, queja 16/5025, queja 16/5493, queja 16/5620, y queja 16/6704, entre otras muchas).

Estos trabajadores son contratados por la Junta de Andalucía directamente o bien por una empresa que ha sido adjudicataria del servicio, a través de las normas de contratación pública. Respecto a los monitores contratados por empresas privadas, alguna asociación se ha lamentado de que en el correspondiente pliego de condiciones de las licitaciones no se hayan ofertado todas las horas necesarias para cubrir el apoyo de los monitores fuera del horario estrictamente escolar de 9 a 14 horas. Y lo que es aún peor, hay centros en los que ni siquiera se dispone de monitores toda la jornada escolar.

***Dejar a los niños que lo necesitan sin monitor de apoyo es provocar situaciones de vulnerabilidad, de inseguridad, de miedos y de falta de reacción ante cualquier problema que pueda surgir.***

No dudan las familias en constatar que dejar a los niños que necesitan monitor de apoyo, sin él, durante el tiempo que sea, es provocar situaciones de vulnerabilidad, de inseguridad, de miedos y de falta de reacción ante cualquier problema que pueda surgir.

Las disfunciones señaladas también afectan a los servicios complementarios o a las actividades extraescolares. Se refieren las familias a excursiones, fiesta de navidad, o de fin de curso, salidas culturales, etc, en las que estos niños no han podido participar por falta de los profesionales de integración social. Unas situaciones que han representado no sólo una

vulneración del derecho de estos menores a la educación inclusiva, sino a la inclusión en general, a la igualdad con sus compañeros, y a su dignidad.

Proclaman las familias en sus reivindicaciones que sus hijos tienen derecho a una educación inclusiva en igualdad de condiciones y a poder participar de cualquier actividad que organice el centro escolar sin tener que depender de la buena voluntad del profesional que acepte acompañar al menor en su tiempo libre.

Ante esta ausencia de monitores, muchas veces son las familias quienes desempeñan estos cometidos. Sin embargo este hecho no hace más que fomentar la discriminación y la diferenciación entre niños desde edades tempranas.

La insuficiencia horaria de presencia de los profesionales técnicos de integración social en los centros educativos para la debida atención educativa del alumnado ha sido reconocida por las propias Delegaciones Territoriales, como acontece en el caso de Cádiz.

Sobre este asunto, hemos conocido que la Defensoría estatal ha instado a la Administración educativa andaluza a adoptar todas las iniciativas necesarias para dotar a los centros docentes dependientes de dicho organismo de los técnicos superiores en integración social necesarios, con un horario autorizado de dedicación que permita proporcionar a cada uno de los alumnos con necesidades educativas especiales que lo requieran el tiempo de atención que precisan a cargo de dichos profesionales.

En este contexto, sobre la base de lo establecido en la Ley 36/1985, de 6 de noviembre, por la que se regulan las relaciones entre la Institución del Defensor del Pueblo y las figuras similares en las distintas Comunidades Autónomas, pro seguiremos de forma conjunta y coordinada las intervenciones sobre este asunto (queja 16 /4253).

**La inclusión en las aulas del alumnado asistido por ventilación mecánica** ha merecido también la intervención de la Defensoría. La ventilación mecánica es una estrategia terapéutica que consiste en remplazar o asistir mecánicamente la ventilación pulmonar espontánea cuando ésta

es inexistente o ineficaz para la vida. Para llevarla a cabo se puede recurrir o bien a una máquina (ventilador mecánico) o a una persona bombeando el aire manualmente mediante la compresión de una bolsa o fuelle de aire.

Pues bien, hasta no hace mucho tiempo la atención educativa que venían recibiendo estos niños era prestada en el centro hospitalario ya que pasaban ingresados gran parte de su existencia o, en el mejor de los casos, se proporcionaba atención educativa domiciliaria en los periodos de tiempo en los que el menor no se encontraba hospitalizado. Por fortuna, los avances médicos y tecnológicos están permitiendo que estos niños puedan, con muchas dificultades y superando grandes retos, acudir a los centros educativos. El problema es que éstos no disponen de recursos necesarios para su debida atención asistencial.

Así, la Administración educativa reconoce que carece de competencias en materia sanitaria, y los centros educativos, a excepción de los específicos de educación especial, no disponen de profesionales especializados ni cualificados en esta materia, ya que no hay enfermeros ni personal no docente especializados con estas funciones. Por su parte, los monitores de educación especial tienen funciones puramente asistenciales y no existen monitores con perfil sanitario que pueden atender cualquier necesidad que presente el alumno de autonomía personal y favorecer su integración.

Sobre este razonamiento, el ofrecimiento de la Delegación Territorial para el ejercicio del derecho a la Educación de los alumnos afectados por estas patologías es la atención domiciliaria para cubrir sus necesidades básicas educativas en un ámbito controlado, o bien que la persona cuidadora principal del menor, en su gran mayoría las madres, lo atienda asistencialmente en el centro educativo donde se encuentre escolarizado.

Por su parte, la Administración sanitaria alega no disponer ni de medios ni de personal para la atención de los alumnos en los colegios, resultando que se trata de un problema que ha de ser solventado en el ámbito educativo.

Mientras tanto las familias se lamentan de la inexistencia de la figura de monitor con perfil sanitario, por lo que han de ser las madres quienes realicen esta labor, obligándolas a estar durante toda la jornada escolar en el centro educativo. Reclaman, por tanto, el derecho constitucional de igualdad ante la ley, el derecho a la integración e inclusión social para sus hijos, y demandan que se tomen las medidas necesarias para su efectiva normalización y real igualdad. Nos trasladan que los menores no desean tener un profesor en casa; quieren acudir al colegio o instituto con el resto de sus compañeros, desean ser niños integrados, con amigos y con una realidad social igual al resto. Demandan las familias que la sociedad se conciencie ante la realidad de diversidad funcional de estos alumnos, y sea posible que puedan acudir al colegio sin la compañía de sus padres, que no cejarán en su empeño de romper las barreras sociales que existen para aquellos.

En esta tesitura, acordamos establecer un cauce de diálogo entre la Administración educativa, la sanitaria, las familias y la asociación de personas con ventilación mecánica (ASEVEMA) para analizar las concretas necesidades de apoyo sanitario básico de estos menores en el horario escolar.

En el encuentro con todos los agentes se abordaron posibles alternativas válidas para que la citada atención a los menores se procure por personal especializado distinto de la figura materna o paterna, logrando una mejor autoestima del alumno así como su integración e inclusión óptimas en el entorno educativo.

Se puso de relieve en la reunión que los monitores de educación especial son trabajadores de empresas contratadas, según pliego de condiciones técnicas publicado por la Delegación de Educación, quien contrata los servicios a esas entidades, pero no es la empleadora directa de los citados profesionales ni ejerce su dirección, y entre las funciones encomendadas a los monitores escolares no pueden contemplarse las tareas de atención a estos menores para las necesidades específicas que nos ocupan. En primer lugar, por carecer de las competencias necesarias para hacerlo y, en segundo lugar, porque no están recogidas las citadas funciones en

el contrato celebrado con las empresas suministradoras del servicio que éstas prestan a los centros escolares.

No obstante, sí hubo acuerdo en torno a que es posible que estos profesionales, con la formación adecuada, pudieran hacerse cargo de la atención requerida a los menores con ventilación mecánica. Por ello, se cuestionó si estos trabajadores podrían, de manera voluntaria, incorporar las tareas vinculadas a esa atención a su normal desempeño profesional. Se trataría, pues, de que los monitores escolares asumieran llevar a cabo las funciones de atención sanitaria básica, sin recibir una contraprestación, al menos por parte de la Delegación de Educación, quien debe cumplir escrupulosamente los términos pactados que derivan del pliego de condiciones publicitado.

Esta voluntariedad del personal debería ir acompañada de la exención de responsabilidad civil de los trabajadores por los padres de los menores afectados, puesto que parece de todo punto inverosímil que nadie se ofrezca a llevar a cabo las tareas mencionadas, por las delicadas e importantes consecuencias.

También se valoró en el encuentro que la formación especializada en materia sanitaria para estos monitores podría proporcionarla la Delegación de Salud, a través de profesionales del Servicio Andaluz de Salud, además de asegurar una conexión permanente con éstos a efectos de despejar cualquier duda en todo momento. Para ello, surgió la posibilidad de poder contar con la atención del servicio del 061, y la conveniencia de poner en sobreaviso a los centros de salud y hospitales más cercanos a los centros escolares donde se encuentren los menores afectados, para que el personal sanitario tenga conocimiento de que en su área de influencia existen pacientes con la patología citada y que pueden necesitar apoyo inmediato.

A pesar de la predisposición manifestada por las Administraciones para encontrar una solución factible que permita la incorporación de los menores con ventilación mecánica a los centros escolares, no siempre ello es posible ya que, como se ha expuesto, todo se hace depender de la buena voluntad de unos profesionales que se comprometen a realizar

funciones de alta responsabilidad que no les corresponden, a pesar de que reciban la correspondiente formación sanitaria (queja 16/0662 y queja 16/0664).

Como hemos venido dejando constancia en Memorias anteriores, la especial atención que la Defensoría viene prestando al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo nos llevó a elaborar un Informe especial sobre **los centros específicos de educación especial en Andalucía**.

Las propuestas de intervención de la Administración que entendíamos necesarias y convenientes y que, en un sentido u otro, tienen como finalidad última mejorar la calidad de la atención educativa que está recibiendo el alumnado escolarizado en este tipo de recurso educativo, quedaron reflejadas en un conjunto de Recomendaciones dirigidas en su momento a la Administración educativa.

En cumplimiento de dichas 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 con una serie de actuaciones, en el que, además quedan delimitados los agentes implicados y los criterios de evaluación e indicadores.

***Denunciamos el incumplimiento del Plan de actuación para la mejora de la atención educativa al alumnado escolarizado en centros específicos de educación especial en Andalucía 2012-2015.***

Desde la aprobación del Plan señalado, hemos realizado anualmente un seguimiento sobre las actuaciones emprendidas para su puesta en funcionamiento. Y así, el pasado 7 de abril de 2016, dado que ha finalizado la vigencia del Plan y que lamentablemente aún restan por llevar a cabo muchas acciones para la conclusión de determinados objetivos, hemos celebrado una reunión con representantes de la Consejería de Educación



y del movimiento asociativo, donde quedó puesto de manifiesto que los objetivos 1, 7 y 8, aún no se habían desarrollado.

Estos objetivos se concretan en la definición de los requisitos de infraestructuras y equipamientos que deben reunir los centros específicos de educación especial; de la adaptación de las normas a las necesidades de estos centros educativos e implantación de los servicios del plan de apertura de centros (aula matinal, comedor, actividades extraescolares y transporte escolar); y del análisis de la plantilla del profesorado y del personal de atención educativa complementaria y elaboración del mapa actual profesionales en los centros específicos de educación especial (definición de requisitos mínimos mediante norma reguladora).

Por consiguiente, hasta la fecha no se han definido los requisitos de infraestructura y equipamiento que deben reunir los centros específicos. Tampoco se han determinado los criterios para el desarrollo de la escolarización combinada o el objetivo de considerar a algunos centros específicos de educación especial como centros de recursos. También mencionamos la ausencia de suministro de determinado material o la actualización y sustitución de otros elementos TIC que se han quedado obsoletos o se han estropeado. No olvidemos 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.

Es preocupante, asimismo, que todavía 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 a estos niños y niñas 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.

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.

A pesar de la complejidad que la ejecución del Plan pueda llevar, ya conocida desde su elaboración y aprobación, es necesario un mayor impulso e implicación para su implantación con el objetivo de mejorar la calidad educativa que están recibiendo todos aquellos alumnos y alumnas que por sus graves patologías o discapacidades no pueden acudir a un centro ordinario.

***Es necesario un mayor impulso e implicación para la implantación del Plan con el objetivo de mejorar la calidad educativa de los alumnos que por sus graves patologías o discapacidades no pueden acudir a un centro ordinario.***

El mencionado Plan representa una magnífica oportunidad para situar a estos recursos dentro del Sistema educativo al que pertenecen. Sin embargo, la situación actual ha hecho que el optimismo con el que las familias y el movimiento asociativo acogió la puesta en funcionamiento de este ambicioso instrumento se haya convertido en decepción. (queja 16/1816).

Mientras tanto, las familias demandan incrementar los recursos personales en algunos

centros específicos. No olvidemos que estos recursos educativos poseen unas características que los diferencian de otros centros de enseñanza

***La situación actual ha hecho que el optimismo con el que las familias y el movimiento asociativo acogió la puesta en funcionamiento del Plan se haya convertido en decepción.***

en cuanto que necesitan de una mayor cobertura de personal y medios para prestar la atención necesaria a un alumnado complejo y diverso, y en el que las deficiencias repercuten directamente en la calidad de esa atención que se exige.

Desde la Institución hemos podido comprobar que los profesionales que prestan servicios en los centros específicos tienen un alto nivel de entrega e implicación. Sin embargo, su labor se complica sobremanera cuando no se dispone de los recursos personales y de todos los medios necesarios, originando una sobrecarga, tanto física como emocional, en sus funciones y un desequilibrio en sus expectativas de trabajo.

El problema general de la escasez de personal que padecen algunos centros se agrava por la política de reposición del personal que causa baja temporal ya que las sustituciones se están realizando con un mínimo de 10 días de demora.

La cuestión es que tras analizar la dotación de profesionales de estos centros donde se denuncia carencias, comprobamos su adecuación a la normativa vigente, tanto por lo que se refiere al que presta servicios en las aulas como los destinados a los servicios complementarios. De este modo, el nudo gordiano de la cuestión se encuentra en la no acomodación de dicha normativa a las necesidades reales del alumnado escolarizado en los centros específicos de educación especial.

Por tanto, la solución que demandan las familias y por la que apuesta esta Institución, ha de venir necesariamente de la puesta en práctica de todos y cada uno de los objetivos contenidos en el mencionado Plan de actuación. No obstante, se ha recordado a la Administración educativa la necesidad de que adopte las medidas necesarias para que las coberturas de plazas por sustituciones de personal de baja se realicen con la máxima celeridad en interés superior del alumnado afectado, y teniendo en cuenta las necesidades de personal constatadas en algunos de estos recursos educativos (queja 15/4972).

También nos hemos preocupado por **los problemas de mantenimiento y conservación de las infraestructuras de algunos de estos centros**

**específicos** y, más concretamente, por la delimitación de competencias en torno a la entidad responsable del mantenimiento del servicio de calefacción.

En nuestro criterio, esta labor compete a los Ayuntamientos, si bien hemos de tener en cuenta que algunos centros educativos específicos poseen grandes dimensiones, escolarizan a alumnos de toda la provincia y están ubicados físicamente en municipios pequeños cuyas exiguas arcas municipales les impide cumplir con sus obligaciones. Así acontece en el caso del colegio ubicado en el municipio de Ogíjares (Granada).

En esta tesitura, en su momento, recomendamos a todos los organismos implicados (Ayuntamiento, Delegación Territorial de Educación y Diputación Provincial) que promovieran cuantos contactos fuesen necesarios a fin de llegar a un acuerdo entre las tres Administraciones para atender adecuadamente el mantenimiento de los servicios de calefacción del centro específico de educación especial ubicado en Ogíjares (Granada).

Todas las Administraciones expresaron su buena voluntad de llegar a un acuerdo, si bien el mismo seguía sin concretarse, por lo que acordamos llevar a efecto una labor de mediación entre ellas. Nuestra pretensión era consensuar soluciones

***El comedor escolar representa una continuidad del proceso formativo y un instrumento de especial relevancia en el proceso de estimulación y formación del alumnado escolarizado en los centros específicos.***

válidas para paliar la deficiencia en relación con el abono de los gastos del suministro de combustible para atender la calefacción del inmueble. En esta reunión surgieron también nuevas cuestiones que deberían ser abordadas para mejorar el funcionamiento del centro y, por consiguiente, la calidad educativa y asistencial del alumnado.

Fruto del encuentro surgió el compromiso contribuir al logro de una solución, reiterando su voluntad de colaboración y lealtad institucional

entre los organismos, acuerdo que será objeto de seguimiento por la Defensoría (queja 16/6670).

Respecto al **servicio complementario de comedor escolar que se presta en los centros específicos de educación especial**, algunas asociaciones y familiares de alumnos escolarizados en los recursos ubicados en la provincia de Cádiz han denunciado la situación de discriminación en la que se encontraba al no disponer de ayudas públicas para sufragar este servicio. No olvidemos que el comedor escolar representa una continuidad del proceso formativo y un instrumento de especial relevancia en el proceso de estimulación y formación del alumnado escolarizado en este tipo de centros educativos.

El problema se remonta al año 2013, cuando se acuerda no conceder subvenciones a los distintos centros por considerar que el procedimiento legal utilizado no era el más adecuado. Desde aquella fecha los gastos han sido sufragados por las asociaciones y entidades que gestionan los recursos, si bien, las posibilidades económicas de aquellas se han visto agotadas, lo que hace peligrar el mantenimiento del comedor.

*Recibimos quejas por retrasos en los pagos de las becas de la convocatoria general del Ministerio de Educación.*

La solución a este asunto, aunque discutida por algún sector del movimiento asociativo, ha venido de la mano de la Resolución de 6 de septiembre de 2016, por la que, para el curso escolar 2016-2017, se convoca subvenciones en régimen de concurrencia competitiva a los centros de educación especial sostenidos con fondos públicos o con planes de compensación educativa, para la prestación del servicio de comedor escolar (queja 15/4540).

Por lo que respecta a la **educación compensatoria** en el informe anterior ya nos referimos a los retrasos que se producen en los pagos de las becas de la convocatoria general del Ministerio de Educación como consecuencia, según los afectados, de que desde el curso 2009-2010, la Junta de Andalucía asumiera la gestión íntegra a través del convenio de

colaboración correspondiente. Esta situación tan solo se produce en las Comunidades Autónomas de Andalucía y Cataluña, respectivamente.

Numerosas quejas se recibieron en este sentido, acumulándose todas ellas a la tramitación de la queja 16/0867, por evitar duplicidades en nuestras actuaciones. Las personas interesadas, beneficiarios y beneficiarias de una beca de la convocatoria general para estudiantes no universitarios, exponían que sufren un importante retraso en percibir las cuantías correspondientes, poniendo como ejemplo la convocatoria para el curso 2014-2015, en la que los primeros pagos se realizaron en junio de 2015 y los últimos en octubre y noviembre de ese mismo año.

Según decían, la información que recibían tanto de la Administración educativa andaluza, como del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, era que ello era debido al procedimiento consecuencia del convenio de colaboración suscrito entre ambas, de manera que hasta que la Junta de Andalucía no remite todos los datos relativos a la convocatoria, no se transfieren las cuantías correspondientes desde el Ministerio, añadiéndose posteriormente el tiempo que tarda la Administración andaluza en efectuar el pago. Ello se traduce, en definitiva, en que mientras que el resto de estudiantes becados en todo el territorio nacional reciben sus pagos puntualmente, en Andalucía se sufre un retraso que como mínimo es de tres meses para la cuantía fija, y de hasta diez meses para la cuantía variable, cuestionándose, por lo tanto, la conveniencia de mantener un convenio que supone un perjuicio para el alumnado afectado, preguntándose, así mismo, los motivos por los cuáles, a pesar de la ineficacia mostrada, se mantenía vigente.

Por nuestra parte, señalábamos que, por otras personas interesadas que ya antes se habían dirigido a esta Institución, habíamos podido comprobar que, ciertamente, los pagos se producen a veces ya bien finalizado el curso para el que han sido concedidas, preocupándonos que, tal como se nos había expuesto en muchas de las ocasiones, dada la insuficiencia de recursos económicos de las familias, habían de recurrir a solicitar préstamos para poder ir cubriendo los gastos para los que, precisamente, habían solicitado la beca.

Sin embargo, desde la Dirección General de Participación y Equidad, se indicó que eran enormes los esfuerzos que se realizaban desde el centro directivo y desde la Consejería de Educación para tratar, en la medida en que fuera posible, de cumplir con todo el rigor, eficiencia y celeridad, los plazos marcados por cada uno de los convenios firmados con el Ministerio de Educación para la gestión y tramitación de las becas que benefician a tantos alumnos y alumnas de Andalucía.

Así mismo, se argumentaba que los retrasos aludidos por determinadas personas en ningún caso representaba la globalidad de las becas de la convocatoria general tramitada por la Consejería, si bien podía admitirse muy escasos errores cometidos por los órganos gestores, así como los cometidos por los propios solicitantes.

Con enorme satisfacción debíamos, pues, recibir estas noticias, aunque quisimos poner de manifiesto -y también ahora- que nuestra percepción

no es exactamente coincidente con la de la Administración informante, y que si bien pudiera ser admitido que la problemática expuesta no afectara a la “globalidad” de las becas, tampoco se puede predicar que sean meramente testimoniales los casos que se producen.

***Confiamos en que la Consejería de Educación persista en la búsqueda de soluciones para evitar cualquier retraso en el pago de las becas, y que se ofrezca a los solicitantes de las ayudas información exhaustiva y clara.***

Confiamos en que la Consejería de Educación persista en la búsqueda de soluciones para evitar cualquier mínimo retraso que pueda serle imputado, así como que la información que se ofrezca a los potenciales solicitantes sea lo suficientemente exhaustiva y clara para evitar los errores que, al parecer, se producen en las correspondientes

solicitudes, lo que sin lugar a dudas repercutirá en una mejor gestión y en la prestación de un mejor servicio público.

## g) Formación Profesional

La enseñanza de la Formación Profesional es considerada de forma prácticamente unánime, como uno de los asuntos de mayor trascendencia para el futuro profesional de las personas, la competitividad de las empresas y el desarrollo de los países. Por ello, la trascendencia de esta formación desde el punto de vista social y económico, ha hecho que las políticas educativas y de empleo hayan apostado por estimular el acceso a la formación de los jóvenes, evitando cualquier interrupción entre la educación general y el acceso a la Formación Profesional, y el fracaso escolar.

Esto que decimos ha dado los resultados pretendidos, apreciándose en los últimos años un crecimiento exponencial de las personas que, concluida la educación obligatoria o postobligatoria del Sistema educativo, optan por este tipo de formación, resultando que, aún reconociéndose el esfuerzo realizado en cuanto a ofertar un mayor número de plazas y titulaciones en todos sus niveles, no ha sido del todo suficiente. A esto, además, se une la demanda de esta formación de las personas que años atrás abandonaron o realizaron sus correspondientes estudios y que ahora pretenden, o bien una mejora en su capacitación profesional o, estando en desempleo, su reinserción en el mercado laboral.

Y estas últimas personas -jóvenes muchas de ellas, o no tan jóvenes otras- son las que en mayor medida han acudido a esta Institución, en el último semestre de 2016, por haberse visto afectadas negativamente por la entrada en vigor de la Orden de 1 de junio de 2016, por la que se regulan los criterios y el procedimiento de admisión del alumnado en los centros docentes para cursar ciclos formativos de grado medio y de grado superior, sostenidos con fondos públicos, de formación profesional inicial del sistema educativo.

***La Formación Profesional es considerada como uno de los asuntos de mayor trascendencia para el futuro profesional de las personas, la competitividad de las empresas y el desarrollo de los países.***



Como decíamos, uno de los objetivos de la política educativa ha sido -y es- utilizar la Formación Profesional como un instrumento esencial para evitar interrupciones entre las enseñanzas obligatorias y postobligatorias y la formación profesional, resultando que, precisamente, en la Orden citada se da prioridad en el acceso a los distintos grados a aquellos solicitantes que en el curso inmediatamente anterior han obtenido el correspondiente título.

Así por ejemplo, para los ciclos medios, tendrán prioridad los alumnos que presenten el título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria (ESO) y lo hayan obtenido en el curso anterior. De igual manera, se establece la prioridad en el acceso para los solicitantes de una plaza en un ciclo superior si el título de Bachiller se ha obtenido en el curso anterior. La intención no es otra -y compartimos- que la de garantizar -siempre que el número de plazas lo permita- la continuidad en los estudios, seriamente afectada en los últimos años como consecuencia de la avalancha de solicitudes que se registra para la mayoría de ciclos ofrecidos.

***Han sido más de 30.000 las solicitudes de acceso a las enseñanzas de Formación Profesional no atendidas en el curso 2016-2017.***

El problema no tendrá solución mientras la oferta de plazas siga siendo insuficiente para la demanda existente, señalándose por parte de la Consejería de Educación que han sido más de 30.000 solicitudes para Formación Profesional las que se han quedado desatendidas para el curso 2016-2017.

Por su parte, una de las medidas que entendemos que sí dará mayores oportunidades de acceder a quienes lo pretendan, es la de haberse creado un distrito único, lo que permitirá garantizar la igualdad de acceso a los ciclos más solicitados con independencia de dónde viva el solicitante.

El distrito único significa que los estudiantes deben realizar una única solicitud en la que relacionarán, por orden de preferencia, las peticiones que deseen de los ciclos formativos y centros entre todos los ofertados por la Administración educativa. Ello contribuirá a que, al menos en parte,

se verá reducido el número de solicitudes desatendidas, además de poder conocer con mayor certeza el número de éstas.

Mencionar, por último, que resulta de enorme satisfacción que la Orden de 1 de junio de 2016 haya previsto la aplicación del principio de paridad, de manera que se tenderá a escolarizar favoreciendo una matrícula equilibrada, o lo que es lo mismo, si en una titulación de Formación Profesional hay mayoría de varones, tendrán preferencia de matrícula las mujeres y viceversa, principio establecido al respecto en el II Plan Estratégico de Igualdad de Género en Educación, aprobado por el Consejo de Gobierno el 16 de febrero de 2016.

#### h) Enseñanzas de Régimen Especial

Anticipamos en el Informe de 2015 nuestra preocupación por el hecho de que la Junta de Andalucía no había 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 permitirían que **los alumnos y alumnas que tuvieran 16 años pudieran acceder a los estudios superiores de música** mediante la realización de la prueba de madurez correspondiente, lo que hasta entonces solo se les permitía cuando tenían cumplidos los 18 años.

Dicha previsión normativa también había sido recogida en la Disposición adicional octava del Real Decreto 21/2015, de 23 de enero, por el que se modificaba 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.

Siendo ello así, y teniendo en cuenta la Disposición final quinta en su apartado 6 de esta última, a tenor de lo cual «Las modificaciones introducidas en las condiciones de acceso y admisión a las enseñanzas reguladas en esta Ley Orgánica serán de aplicación en el curso escolar 2016-2017», la Administración educativa, sin embargo, continuaba aplicando la Orden de 18 de abril de 2012, en las que no se contemplaba estas modificaciones normativas.

En respuesta a nuestra solicitud de información, desde la Dirección General de Ordenación Educativa, se indicó que, en uso de su ámbito competencial, no había establecido las condiciones de excepcionalidad para permitir el acceso directo a las enseñanzas superiores de música o de danza de los mayores de 16 años de edad en los términos antes expresados, por lo que en ese momento sólo era posible acceder a estas enseñanzas al alumnado que estuviera en posesión del título de Bachiller o hubiera superado la prueba de acceso a la Universidad para mayores de 25 años y, además, hubiera superado las correspondientes pruebas específicas a que se refieren los artículos 54, 55, 56 y 57 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, sin hacer la más mínima mención a cuando se tenía previsto realizar las modificaciones normativas necesarias de las que estábamos tratando.

En nuestra consideración, entrada en vigor la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la Mejora de la calidad educativa, el día 30 de diciembre de 2013 -hacia entonces ya dos años- y señalándose expresamente en su Disposición final quinta, apartado 6, que las modificaciones introducidas en las condiciones de acceso y admisión a las enseñanzas reguladas en esta Ley Orgánica serían de aplicación en el curso escolar 2016-2017, por parte de la Administración se tenía que haber tenido en cuenta las previsiones señaladas en orden a establecer la condiciones de excepcionalidad demandadas.

Llamaba también nuestra atención que, aprobada la Orden de 24 de junio de 2015, por la que se modificaba la de 18 de abril de 2012 -antes mencionada-, para incluir la regulación de determinadas cuestiones relacionadas con las Enseñanzas Superiores de Diseño y de Conservación y Restauración de Bienes Culturales, no se aprovechara la ocasión para, así mismo, realizar las modificaciones necesarias en orden a contemplar las nuevas previsiones normativas relativas al acceso a las Enseñanzas Superiores de Música y Danza en los términos señalados en este escrito.

No nos cabía la menor duda de que existirán razones que justificaran el no haberlo hecho -decíamos- pero visto el calendario de implantación de la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, había de acometerse con premura las modificaciones necesarias para que el alumnado que se

encontraba en la situación excepcional de haber cumplido los 16 años, no poseer el título de Bachiller y estar en el 6º Curso de Grado Profesional de Música, pudiera presentarse a la convocatoria de pruebas específicas de acceso al Grado Profesional para el curso 2016-2017, sin perjuicio de otras situaciones que la Administración considerara igualmente excepcionales y merecedoras de ser también incluidas en la Orden correspondiente.

Por todo ello, estimamos necesario formular a la Consejería de Educación la Recomendación de que se procediera a llevar a cabo todas las actuaciones que fueran necesarias para proceder a la modificación de la Orden de 18 de abril de 2012 en los términos recogidos en el apartado 5 del artículo 69 de la Ley de Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, en su redacción dada por el artículo 56 de la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa, y en la Disposición final octava del Real Decreto 21/2015, de 23 de enero, permitiendo con ello al alumnado mayor de 16 años poder realizar la pruebas específicas de acceso a las enseñanzas superiores de Música y de Danza para el curso 2016- 2017.

Y si bien en una primera respuesta se nos informó que nuestra resolución sería tenida en cuenta, ante nuestra insistencia de la urgencia de proceder a las modificaciones necesarias, se nos informó que, finalmente, todo cuanto se solicitaba había quedado recogido en la Resolución de 16 de abril de 2016, por la que se convocaban las pruebas de acceso correspondiente para el curso 2016-2017, por lo que, todas aquellas personas que pudieran encontrarse en su misma situación, podrían ya presentarse a dicha convocatoria.

***La Administración continúa sin aumentar las plazas a pesar del número de aspirantes que aprueban las pruebas de acceso a los distintos grados (elemental y medio, ) y no obtienen plaza.***

En cuanto a otras cuestiones relacionadas con la enseñanzas de Régimen Especial, las mayores incidencias siguen produciéndose en las Enseñanzas de Música, volviéndose a poner de manifiesto la continuidad en la decisión adoptada años atrás por la Consejería de Educación en cuanto a ser

inflexibles en el mantenimiento de las plazas inicialmente previstas en la planificación a pesar del importante número de aspirantes que aprueban las correspondientes pruebas de acceso a los distintos grados (elemental y medio, principalmente) y que no pueden obtener una plaza.

No obstante, parece que va calando el mensaje de que, en contra de lo que durante mucho tiempo era una errónea creencia, la Administración educativa, no tratándose de enseñanzas obligatorias, no tiene tampoco la obligación de ampliar las plazas inicialmente previstas para posibilitar el acceso a todo aquel alumno o alumna que obtenga aprobado en la correspondiente prueba de acceso, si bien sigue resultando enormemente frustrante para aquellos estudiantes que se ven en esas circunstancias.

### i) Otras cuestiones de Educación

Especial mención queremos hacer de la (queja 15/5872), dos hijas, así como otros progenitores también para otras dos alumnas de un instituto de una localidad sevillana, les había sido denegada reiteradamente la posibilidad de recibir clases de religión islámica por la inexistencia de convenio de colaboración entre la Consejería de Educación y la Comisión Islámica de España.

***Abogamos por la impartición de la asignatura de religión islámica en los centros docentes andaluces, sin perjuicio de la firma del Acuerdo o Convenio con la Comisión Islámica de España.***

Manifestaba que de esta manera se estaba ignorando la Ley 26/1992, de 10 de noviembre, por la que se aprueba el Acuerdo de Cooperación del Estado Español y la Comisión Islámica de España, en virtud del cual la Administración educativa andaluza está obligada a facilitar dichas enseñanzas.

Analizada la queja, formulamos a la Consejería de Educación la Recomendación de que para dar cumplimiento a lo establecido en dicha Ley, se promovieran las medidas que fueran necesarias en orden a hacer posible la impartición de la asignatura de religión islámica en los centros docentes andaluces, sin perjuicio de la firma del Acuerdo o Convenio

que se estime oportuno con la Comisión Islámica de España. Pero esta la resolución no fue aceptada, argumentándose que la precariedad presupuestaria hacía inviable la contratación del profesorado necesario para garantizar una adecuada atención al alumnado.

### 3.1.2.3. Derecho a un nivel de vida adecuado

#### a) Pobreza infantil

La pobreza infantil ha continuado cobrando un especial protagonismo en la vida de muchos menores de edad en nuestra Comunidad Autónoma. De este modo Unicef, en un documento presentado en octubre de 2016 sobre bienestar infantil en España, arroja resultados negativos para Andalucía en lo referente a menores residentes en hogares con riesgo de pobreza monetaria, riesgo de privación material severa, hogares cuyos integrantes no disponen de recursos procedentes de trabajo remunerado, abandono escolar temprano y las tasas relativas de hogares en riesgo de pobreza y exclusión social (índice AROPE).

*La pobreza infantil ha continuado cobrando un especial protagonismo en la vida de muchos menores de edad en nuestra Comunidad Autónoma.*

Por su parte, la Red Andaluza de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social (EAPN-A), integrada por distintas asociaciones no gubernamentales que operan en Andalucía, ha presentado en 2016 un informe en el que se recalca que el 48,1 por 100 de la población menor de 18 años de Andalucía se encuentra en riesgo de pobreza y exclusión social, registrándose un 9,8 por 100 de menores de 18 años que vive en hogares con carencias materiales severas, frente al 9,1 por 100 de medida en España.

No puede sorprender, por tanto, que **algunas de nuestras actuaciones vayan condicionadas o directamente relacionadas con la pobreza infantil**. Así en la queja 16/1215 una asociación de desempleados postula en favor de una renta garantizada o un ingreso mínimo vital que ayudase a evitar casos de familias que perdían la custodia de sus hijos por no

poder atenderlos adecuadamente. En la queja 16/6254 la interesada nos exponía la precaria situación en que se encontraba tras romper la relación con el padre de su hijo, sin atender éste ninguna de sus obligaciones respecto del menor. Se lamentaba de que por la conducta irresponsable del padre se llegase a activar el protocolo de absentismo escolar, temiendo que este hecho pudiera poner en riesgo la percepción de la prestación económica que venía percibiendo -salario social- que constituía su fuente

principal de ingresos. También en la queja 16/2853 se relataban las carencias económicas familiares. La interesada nos decía que al fallecer su hija -madre de sus 3 nietos- los menores habían quedado al cuidado exclusivo de su padre, y que lamentablemente estos sufrían muchas carencias ya que éste se encontraba en situación de desempleo. Por dicho motivo pedía algún tipo de ayuda o subsidio ante la precaria situación que atravesaban.

***Son frecuentes las quejas de familias exponiendo la difícil situación económica y la necesidad de ayuda para atender las necesidades básicas de sus hijos.***

Por otro lado, son frecuentes las quejas en la que los progenitores, normalmente las madres, exponen la difícil situación económica por la que está pasando la familia, y la necesidad de la ayuda que precisan para poder atender las necesidades más básicas de sus hijos e hijas, como son alimentación, vestido o los suministros básicos de las viviendas como son el eléctrico y el domiciliario de agua potable, para poder llevar una vida digna.

Estas madres, tras el relato de su penosa situación que les afecta mucho más si cabe porque les duele ver las necesidades que están pasando sus hijos e hijas, concluyen diciendo que tras haber ido a solicitar ayuda a los servicios sociales comunitarios de su municipio para poder acceder a alguno de los programas de contratación para personas vulnerable, o una ayuda económica con la que poder pagar los recibos y facturas pendientes de los suministros básico para evitar su corte, o para un vale de alimentos, la respuesta que han recibido no ha sido positiva o no todo lo positiva que consideraban que debería haber sido.

También hay algunas quejas en las que se denuncia la no prestación de ayuda por el Sistema de Servicios Sociales, para poder recuperar a los hijos e hijas bajo la custodia de la Administración, al haberse adoptado alguna medida en materia de protección de menores, manifestando sus progenitores querer recuperarlos a toda costa, pero manifestando que no podrán hacerlo sin ayuda de la Administración, bien sea de carácter económico, de acceso al empleo o también en materia de vivienda.

En honor a la verdad, tras su tramitación, normalmente ante el Ayuntamiento de la localidad de residencia de las interesadas, la mayoría de estas quejas se cierran por haber aceptado la Administración las pretensiones planteadas o por encontrarse las mismas en vías de solución. En otras ocasiones, por no observarse irregularidad en la actuación municipal.

En este sentido, los Servicios Sociales Comunitarios suelen informarnos de las ayudas económicas de emergencia que conceden, dentro de sus limitaciones presupuestarias, que normalmente van destinadas al pago del alquiler y suministros básicos de luz y agua, asimismo nos dan cuenta de las diversas intervenciones derivando a entidades y organizaciones del Tercer Sector de Acción Social, esencialmente para ayuda de alimentos, o de la tramitación de otras prestaciones como es el denominado salario social.

Finalmente, no podemos sino referirnos a una de las prestaciones económicas periódicas, si bien por tiempo limitado de seis meses, disponibles en Andalucía que se conceden a las familias Andaluzas de muy escasos recursos económicos, concebida como uno de los medios para erradicar la marginación y la desigualdad en Andalucía. Nos referimos al comúnmente denominado **salario social o Ingreso Mínimo de solidaridad**, regulado por el Decreto 2/1999, de 12 de enero.

La situación de muchas de las familias solicitantes de la mencionada ayuda -con personas menores a cargo- evidencian la carencia de respuestas de las políticas públicas a sus actuales necesidades que, en multitud de ocasiones, están siendo cubiertas desde las organizaciones del Tercer Sector de Acción Social, siendo éste un rasgo más propio de modelos



asistenciales y de la clásica beneficencia, que de modelos basados en el reconocimiento de derechos que constituyen la esencia del Estado de Bienestar.

La respuesta que desde los años ochenta han dado a estas situaciones las Comunidades Autónomas ha sido establecer algún tipo de renta mínima, esté o no la misma supeditada al cumplimiento de determinadas condiciones e itinerarios de inserción y sea considerada o no como un verdadero derecho subjetivo, siendo patentes las diferencias entre unas y otras. Es en éste, en el que se incardina el Programa de Solidaridad de los Andaluces para la erradicación de la marginación y la desigualdad.

***La situación de muchas familias solicitantes del salario social evidencia la ausencia de respuestas de las políticas públicas a sus actuales necesidades que deben ser cubiertas por las organizaciones del Tercer Sector de Acción Social.***

Pues bien, en el año 2016, hemos ultimado la queja de oficio que veníamos tramitando desde finales del año 2015, en la que hemos llevado a cabo el seguimiento continuado de la gestión del Programa de Solidaridad, poniendo de manifiesto las disfuncionalidades que se producen en su tramitación, esencialmente relacionadas con las extraordinarias dilaciones en su reconocimiento y pago, siendo un alto porcentaje de las quejas de esta materia en este año, presentadas por el sexo femenino.

En las conclusiones finales de esta queja, que también forman parte de un Informe Especial que hemos presentado al Parlamento de Andalucía en diciembre de 2016, sobre los 25 años de Programa de Solidaridad en las actuaciones del Defensor del Pueblo Andaluz, hemos analizado las problemáticas concretas que se da en la gestión del programa que inciden en las mujeres solicitantes, titulares de unidades familiares con hijos e hijas a cargo y cómo muchas de las situaciones en las que se encuentran inciden en mayor o menor medida para poder acceder al mismo, lo cual afecta directamente en el bienestar de las personas menores de edad que forman parte de estas unidades familiares pues de ello va a depender, el

que puedan acceder a esta prestación y también, no menos importante, su cuantía (queja 14/1285).

**La pobreza de las familias también se refleja en las dificultades para acceder a servicios de interés general.** Particularmente sensibles son los casos en que acuden a esta Institución familias sin suministro de luz o agua, por distintas circunstancias, que lamentablemente no siempre pueden ser atendidas.

Así, por ejemplo, en la queja 16/6229 una pareja con un menor de 5 meses exponía que se encontraban sin luz y no podían aportar la cédula de habitabilidad de la vivienda para contratar el suministro ya que residían en la misma de forma irregular por su situación de precariedad habitacional.

En la queja 16/6469 la interesada, con una menor de 4 años y a punto de dar a luz, no podía contratar el suministro de agua al no poder acreditar el derecho de uso sobre la vivienda. Sobre este asunto se ha formulado una Resolución instando al Ayuntamiento y a la empresa de aguas a encontrar una solución al problema planteado. También en la queja 16/7019 una familia con una menor sufría un corte de agua por un conflicto técnico con la empresa concesionaria del servicio relacionado con la contratación.

***La pobreza de las familias también se refleja en las dificultades para acceder a servicios de interés general.***

No podemos olvidar las situaciones en que la falta de suministro se debe al impago de las facturas correspondientes a causa de los escasos recursos económicos familiares. Al respecto esta Defensoría ha solicitado la adhesión a los convenios suscritos entre la Federación Andaluza de Municipios y Provincias (FAMP) y empresas eléctricas con objeto de extender a todos los municipios andaluces medidas que permitan evitar el corte de suministro eléctrico.

## **b) Menores en situación de dependencia**

En nuestra Memoria de 2015, nos referíamos a una de las situaciones recurrentes que se han venido planteando ante esta Defensoría, afectante

a personas menores discapacitadas que disfrutan de escolarización en residencia escolar y que tienen reconocida al propio tiempo su situación de dependencia y asignado un recurso compatible con el educativo residencial. Cuando estos chicos y chicas alcanzan la mayoría de edad se les impone la obligación de solicitar la revisión del Plan Individual de Atención (PIA), para que la persona dependiente pueda continuar beneficiándose del recurso residencial por la vía de la dependencia, en vez de por la escolar.

***Tramitamos quejas sobre la incompatibilidad entre el recurso de residencia escolar para personas menores discapacitadas y determinadas prestaciones o recursos de la dependencia.***

No obstante en este año 2016, nos referimos a una cuestión diferente, aunque también relacionada con los servicios y prestaciones de la Ley de Dependencia para personas menores de edad con discapacidad y es la de **la incompatibilidad existente entre el recurso de residencia escolar para personas menores discapacitadas**, en la que permanecen de lunes a viernes y **determinadas prestaciones o recursos de la dependencia**, que, o bien se declaran extinguidos (caso de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar), o bien se les reconocen sin que puedan hacer uso del recurso (caso de la ayuda a domicilio), en vez de modularse o adaptarse a la situación de la persona menor dependiente discapacitada.

Aún cuando esta cuestión se deriva de una vieja reclamación de diversos familiares de menores dependientes y beneficiarios de plaza en residencia escolar (quejas del año 2012 acumuladas a la queja 12/0935), las traemos a colación puesto que no ha sido hasta 2016, cuando, en respuesta a la Sugerencia dictada por esta Defensoría a finales de 2015, se ha pronunciado la Administración requerida, es decir, la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía.

Tras la petición de informe que esta Defensoría dirigió a todas y cada una de las Delegaciones Territoriales de la Consejería de Igualdad y

Políticas Sociales, se reveló que no existía uniformidad de criterio para la consideración de la compatibilidad de prestaciones, produciéndose resoluciones y tratamientos dispares a usuarios y usuarias en la misma situación, según la provincia.

Es por ello que dirigimos una Sugerencia a la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, en la que se apuntaba la necesidad de dictar Instrucciones que homogeneizaran los criterios a aplicar en los distintos servicios territoriales en esta materia, manifestando la misma que, habiéndose detectado diferentes criterios a estos efectos, procedería a abordar la elaboración de unas Instrucciones precisas dirigidas a los Servicios Territoriales para garantizar un tratamiento unificado en estos supuestos.

Por otra parte, durante el año 2016, como en ejercicios anteriores, las cuestiones que se plantean en parte de las quejas presentadas en relación con el Sistema de la Dependencia, cuyas personas afectadas han sido menores de edad, no difiere de las que afectan a las personas mayores de edad dependientes y es la relativa a las **dilaciones que se vienen produciendo, desde hace años, en las distintas fases del procedimiento** y que por tanto afectan, tanto al reconocimiento inicial de la situación de dependencia y asignación de grado, como a la elaboración del PIA, y la consiguiente demora en la resolución de concesión del recursos o prestación idónea al grado de dependencia reconocido.

En algunas de estas quejas se nos relatan las situaciones verdaderamente dramáticas en las que se encuentran las familias para poder prestar la atención adecuada a la persona menor dependiente, que se ve agravada con el retraso en la elaboración del PIA y la asignación de la prestación o recurso correspondiente por parte de la Administración competente.

*Recibimos denuncias sobre dilaciones en las distintas fases del procedimiento y que afectan tanto al reconocimiento de la situación de dependencia como a la elaboración del PIA.*

Baste, como botón de muestra el relato que se nos hacía en la queja 16/6722: *“mi hija tiene reconocida una minusvalía del 77% con menos de dos años, tiene reconocida gran dependencia grado 3, ella nació el 14 de enero de 2014 y en ....., los servicios sociales me dijeron que la ayuda por la ley de dependencia estaba parada. En 2015 cambiaron de personal y comenzamos la tramitación de la prestación económica por ser mi mujer la cuidadora y no poder trabajar, reconocida en la ley de dependencia. En marzo de 2015 vino el valorador y nos dijo que el caso de nuestra hija era preferente por ser menor y que en dos meses estaría resuelto. A día de hoy no se ha resuelto la prestación económica. Yo llamo casi todas las semanas y me dicen que está en el departamento económico pero que aun no se ha aprobado el pago. He intentado preguntar a los servicios sociales de Luis Montoto en la Consejería de Bienestar Social pero me dicen que no puedo acceder a ese departamento de ninguna forma.*

*Nuestra realidad es que la empresa donde trabajo está en concurso de acreedores y se va a cerrar. De los últimos dos años llevo más de 13 meses sin cobrar, mi mujer no puede trabajar porque mi hija requiere de rehabilitación diaria en casa y de asistencia al CAIT dos veces en semana, todas las semanas tiene que ir al hospital porque la ven 9 médicos especialistas diferentes. Es la quinta hija de cinco hijos que tenemos y los servicios sociales de ....., dicen que ellos ya no pueden presionar más.*

*Ruego tengan en cuenta esta situación tan grave para que puedan ponerse en contacto con el departamento económico de dependencia de Luis Montoto y requieran información de porqué aún no se ha realizado el pago que nos corresponde por ley”.*

Por otra parte, no podemos dejar de referirnos también a otra temática que se plantea en las quejas presentadas por los padres y madres de personas menores con discapacidad pero, ahora ya, no relacionadas con el Sistema de la Dependencia, sino con la valoración y el reconocimiento formal de la discapacidad que padezca la persona menor de edad por los organismos competentes para ello, los Centros de Valoración y Orientación dependientes de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales, siendo reiteradas las **quejas sobre las dilaciones o retrasos en el reconocimiento inicial del grado o en el de su revisión** a instancia de parte. También

suelen ser habituales las quejas en las que se manifiesta disconformidad con el grado reconocido, al considerar que no se ha asignado el adecuado a las patologías alegadas (queja 16/442, queja 16/5443, queja 16/6021, queja 16/6030, queja 16/6313 y queja 16/6953).

Al relato de esta problemática de índole general, hemos dedicado un extenso apartado en el Capítulo del Informe Anual del Defensor del Pueblo Andaluz, al Parlamento de Andalucía, correspondiente a 2016, sobre Dependencia y Servicios Sociales, en el que de una manera transversal se relatan las actuaciones de la Defensoría en materia de discapacidad.

<http://www.defensordelpuebloandaluz.es/25-anos-del-programa-de-solidaridad-de-los-andaluces-en-actuaciones-del-dpa>

#### 3.1.2.4. Derecho a la vivienda

Un año más hemos sido testigos de como afecta la precaria situación de la vivienda en la Comunidad Autónoma de Andalucía, en las personas menores de edad. A través de las numerosas quejas recibidas podemos comprobar cómo en la mayoría de los casos en los que se plantean problemas de necesidad de vivienda, existen menores afectados.

*Un año más hemos sido testigos de cómo afecta la precaria situación de la vivienda en la Comunidad Autónoma de Andalucía en las personas menores de edad.*

Pues bien, la **ausencia de vivienda tiene un gran y especial impacto en los menores**. Estudios realizados han puesto de manifiesto que la proporción de niños sin hogar con problemáticas emocionales y de comportamiento es dos veces más alta que la de los niños con hogar.

*Observamos con preocupación los efectos que producen en los menores la pérdida de su vivienda.*

Desde esta Institución venimos observando con tristeza y preocupación los efectos que producen en las personas menores la pérdida de su

vivienda, como consecuencia de los desahucios: 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.

Las consecuencias de esta precariedad habitacional ha provocado que muchos menores se hayan visto separados de sus padres o hermanos, toda vez que en muchas ocasiones, por razones de espacio, una unidad familiar completa no puede ser acogida en un mismo domicilio. En otras ocasiones, no existiendo vivienda que poder ofrecer, se traslada a la unidad familiar a un albergue, espacio éste que, en opinión de los expertos, no se considera apto para el desarrollo de la vida de un menor.

Pero es más, se han dado casos aún mas drásticos y penosos, en los que los menores han sido separados de sus progenitores e ingresados en centros de acogida, en espera de que éstos puedan ofrecerle una estabilidad, que pasa en primer lugar por poder ofrecerle un techo digno donde vivir.

***Promovemos actuaciones en aras a garantizar el derecho a la vivienda velando, en todo caso, por el bienestar de las personas menores.***

Ante estas dramáticas situaciones, en las que los derechos, intereses, y bienestar del menor han sido insatisfechos, situándolo en una posición de posible desamparo, esta Institución como defensora de los derechos de la infancia y de la adolescencia, ha promovido y lo seguirá haciendo, aquellas actuaciones que procedan en aras a garantizar estos derechos, velando en todo caso, por el bienestar de las personas menores.

Fiel reflejo de la problemática comentada lo son las quejas que seguidamente traemos a colación.

En la primera de ellas (queja 16/1355), el interesado tenía contraído un préstamo hipotecario sobre su vivienda habitual. Sin embargo, la situación de emergencia social por la que atravesaba su familia, entre la que se encontraba su hija de diez años,

le impedía atender el pago de las cuotas hipotecarias, por un importe de 548 euros mensuales. Por ello, apelaba a la mediación de esta Institución ante la entidad bancaria con el propósito de que se le aplicase el código de buenas prácticas. Nuestra propuesta de mediación fue aceptada por la entidad.

Por lo que respecta a la queja 16/344, exponía la reclamante que tenía una hija de 10 años, y unos ingresos precarios, ascendentes a la suma de 370 euros mensuales, que provenían de la pensión alimenticia de su hija -200 euros- y de una ayuda en cuantía de 170 euros. Contaba que vivía en régimen de alquiler libre, por el que pagaba 350 euros mensuales. Y añadía, que le había sido concedida una ayuda para el alquiler en cuantía de 900 euros anuales, cantidad ésta que apenas le alcanzaría para pagar tres meses de renta. Por ello, y por considerar que reunía los requisitos legalmente exigidos, solicitaba que se le adjudicase una vivienda en régimen de alquiler social.

También citamos la reclamación de una ciudadana que contaba que su familia estaba compuesta por su marido, y sus dos hijos menores de 6 y 4 años. Y añadía, que ambos carecían de empleo y de recursos económicos, viviendo de la caridad de algunos familiares, de la Cruz Roja y de Cáritas. Debido a su precaria economía, habían desatendido el pago de la cuota de arrendamiento de su vivienda, lo que había originado que el arrendador promoviera contra ellos una demanda de desahucio. Ante esta situación se había dirigido en numerosas ocasiones al Ayuntamiento y a la Diputación Provincial, solicitando que se le adjudicara una vivienda protegida en régimen de alquiler, ya que llevaba inscrita en el registro de demandantes de vivienda protegida desde el año 2009. Sin embargo, le indicaron que si carecía de ingresos no podía acceder a estas viviendas, ya que para ello se requerían unos ingresos mínimos, por lo que tendría que esperar a que le tocase por orden de lista, una vivienda de segunda adjudicación (queja 16/12).

Por su parte, la promotora de la queja 16/522 señalaba que su marido y ella se encontraban desempleados, sin ningún tipo de ingresos, con un bebé de 17 meses. Explicaba, que tenían alquilada una vivienda en el mercado libre, por la que pagaban una renta de 500 euros mensuales,



si bien llevaban ya siete meses sin poder atender el pago al carecer de ingresos suficientes. Por lo que el propietario del inmueble había promovido contra ellos una demanda de desahucio, estando señalado el lanzamiento y sin que tuviesen ningún sitio donde ir. Los servicios sociales se comprometieron a hacerse cargo de la deuda arrendaticia. No obstante, dicho compromiso quedó nada más que en una declaración de buenas intenciones que no pudo materializarse al haberse agotado la partida presupuestaria destinada a atender estas situaciones.

Otras de las cuestiones planteadas en las queja recibidas, e íntimamente relacionada con la necesidad de vivienda, es **la ocupación sin título legal de inmuebles de titularidad pública o privada.**

*Las familias que ocupan ilegalmente viviendas habitan en condiciones precarias, a veces en inmuebles que no están terminados, expuestos a las inclemencias del tiempo.*

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, carecen de la mas mínima higiene, lo que sin duda afecta a su salud y estado de bienestar.

Muestra de la problemática comentada lo es la queja 16/757. En ella la interesada, su marido y sus hijos menores, se encontraban ocupando sin título la vivienda de su propiedad que le había sido arrebatada en virtud de un procedimiento hipotecario promovido por la entidad financiera acreedora. Habiéndose producido un intento de desalojo por parte de las fuerzas de orden público, se había acordado la suspensión de éste por un período de 10 días, para lograr una posible solución habitacional por parte de los servicios sociales, toda vez que los ingresos de la unidad familiar, que no ascendían más que 313 euros, no le permitían acceder a una vivienda en el mercado libre.

Esta misma situación tiene reflejo en la queja 16/834. La interesada manifestaba que era madre soltera, y víctima de violencia de género. Exponía que junto a su hija de siete años, ocupaba de forma irregular una vivienda de la que era titular una entidad bancaria. Justificaba la interesada esta actuación como la única solución para poder vivir bajo un techo, por cuanto que los únicos ingresos que percibía no le permitían acceder a una vivienda en el mercado libre. Por último, denunciaba que la Administración a la que se había dirigido en solicitud de ayuda, no le había ofrecido una alternativa habitacional.

Otra de las problemáticas que se suscitan con cierta frecuencia en materia de vivienda la encontramos en aquellos casos en los que **las viviendas públicas en régimen de arrendamiento, adjudicadas en su día a las familias, no se adaptan a la situación de discapacidad que tiene algún hijo o hija**, por lo que acuden a esta Institución solicitando ayuda para que por parte de la Administración titular de la misma, les facilite un cambio o permuta a una vivienda adaptada. En estos casos, la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, y para las viviendas de su parque público, tiene regulado que para propiciar la permuta, el titular adjudicatario ha de estar al corriente de pago de los recibos de alquiler de la vivienda a permutar, pero la cuestión es qué ocurre cuando la familia tiene deudas por ese concepto.

Pues bien, éste es el caso que se planteó en la queja 15/4164, en la que su promotor nos decía lo siguiente: *“Vivimos en Córdoba en una vivienda social de promoción pública de la barriada de ..... Aún siendo la renta de alquiler de 60 euros, las circunstancias económicas nos han impedido asumir dicho costo.*

*No pagar por no poder; por no tener; aún queriendo trabajar, y buscar; pero no encontrar.*

*Mi hija....., de 14 años de edad, desde su nacimiento padece una enfermedad rara conocida como síndrome Stuve Wiedmann, que cursa con una afectación ósea generalizada, que provoca deformaciones progresivas en todos los huesos corporales, con riesgo de fracturas generalizadas, ante el mínimo contratiempo.*

*Característico de su proceso es un empeoramiento significativo de su capacidad de autonomía personal, que se viene haciendo más evidente en la medida que crece, especialmente en lo referido a la deambulaci3n. Actualmente necesita ayuda para desplazarse.*

*En el 2014 cursamos solicitud de cambio de vivienda social a una que no presentase barreras arquitect3nicas.*

*La respuesta de la Agencia de Vivienda y Rehabilitaci3n de Andalucía, y en aplicaci3n a la normativa que sostienen se encuentra vigente, supedita los cambios a una puesta al día del d3bito de la deuda que pueda existir.*

*A fecha de cursar la solicitud de cambio, dicha deuda ascendía a unos 1800 euros, cuantía que en estos meses hemos podido aminorar, con grandes esfuerzos, y con la ayuda de terceras personas, que siendo conscientes de la difícil situaci3n por la que estamos pasando, han querido contribuir en la medida de sus posibilidades a resolver este d3bito. No obstante, y a pesar del esfuerzo en el momento actual continuamos debiendo unos 1.000 euros”.*

Tras la instrucci3n del expediente, en este ańo 2016, hemos emitido resoluci3n (queja 15/4164) a AVRA, para que se adopten las medidas que resulten necesarias, en aras a mantener un seguimiento continuo de la situaci3n de la hija del interesado, de manera que una vez que el avance de la enfermedad que ésta padece, se haga posible su traslado a una vivienda adaptada a su discapacidad, sin que en ning3n caso la deuda monetaria que mantiene el interesado con esa Agencia en concepto de impago de renta, constituya un obstáculo, en la materializaci3n de la permuta, no debiendo quedar condicionado el cambio de vivienda a que se encuentre al corriente de los recibos de alquiler.

A este respecto, sugerimos que sea suficiente el haber firmado compromiso o acuerdo de pago de la deuda, para lo que se debe continuar ofreciéndole las facilidades de fraccionamiento y aplazamiento del pago de la deuda pendiente en concepto de recibos de alquiler que sean necesarias, siempre que quede acreditada la insuficiencia de medios económicos de la unidad familiar para hacer frente a sus obligaciones económicas como arrendataria de vivienda de promoci3n p3blica.

En respuesta a la misma se nos decía que a pesar de que se había recuperado una vivienda en la misma barriada, si bien en otro bloque, adaptada para persona con discapacidad y que fue ofrecida, el interesado, tras visitar la vivienda junto con su familia, ha rechazado el cambio de la suya actual por esta otra, aduciendo cuestiones de inseguridad en el inmueble, apreciación que no es compartida por el organismo titular.

Resulta obvio que, en todos los supuestos descritos, los menores afectados se encuentran en una situación de riesgo y desprotección, incluso desamparo, lo que exige a las Administraciones públicas, la adopción de las medidas necesarias, que garanticen la estabilidad, el bienestar y fundamentalmente, la integridad de los menores afectados.

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 que todo menor tiene derecho 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.

En consecuencia, esta Defensoría, quien tiene asignada la defensa del menor, debiendo velar por garantizar el cumplimiento y el respeto de los derechos que a este colectivo le son reconocidos por la normativa nacional e internacional, se ve obligada, y para ello utilizamos este cauce, a hacer una llamada de atención sobre las administraciones, organismos e instituciones implicados, a los efectos de que aúnen todos sus esfuerzos con el único objetivo de garantizar a los menores que se encuentran desprotegidos, el estado de bienestar que se les reconoce.

### 3.1.2.5. Derecho al medio ambiente adecuado

La creciente concienciación de la incidencia del medio ambiente urbano en la calidad de vida, el bienestar y la salud de la población motiva que cada vez nos vayan llegando quejas de un amplio sector de la ciudadanía sensibilizado con esta nueva realidad.

**La contaminación acústica y sus efectos** en el derecho a disfrutar de un domicilio libre de ruidos más allá de los límites tolerables, **la apuesta por una movilidad sostenible y libre de contaminación atmosférica o la exigencia de que se respeten los usos del suelo conforme al planeamiento**, para que no se generen afecciones intolerables para el medio residencial, son cuestiones que, de manera recurrente y, cada vez con más frecuencia, motivan la presentación de quejas en esta Institución.

*La creciente concienciación de la incidencia del medio ambiente urbano en la calidad de vida, el bienestar y la salud de la población motiva que cada vez se reciben más quejas de la ciudadanía sensibilizada con esta nueva realidad.*

Como ejemplo citamos la queja por los elevados ruidos debidos a la acumulación de establecimientos hosteleros y aglomeración de personas en el centro de Málaga, presentada por una comunidad de propietarios y otros vecinos, todos ellos residentes en el entorno de la Plaza Marqués del Vado Maestre, calle Luis de Velázquez

y calle Capitán, de Málaga, en el centro de esta ciudad. A título de antecedentes, constaba en el escrito de queja que todas las calles y plaza citadas constituyen un entorno residencial. En concreto, en lo que respecta a la Plaza Marqués del Vado Maestre, tiene una superficie de 350m<sup>2</sup>, rodeado por edificios de uso residencial. Fue objeto de una intervención, en el año 2002, donde es de destacar cómo la vegetación que en su interior se propuso se eliminó con la idea de dejar la máxima superficie posible libre de

*La contaminación acústica y sus efectos, la apuesta por una movilidad sostenible y libre de contaminación atmosférica o la exigencia de que se respeten los usos del suelo conforme al planeamiento, motivan la presentación de quejas en esta Institución.*

mobiliario alguno. Es por ello que, según los reclamantes, este entorno es lugar habitual de concentración para y por el ocio nocturno, y más tras las

últimas aperturas de locales de ocio, que hacen de este espacio público un punto de encuentro para el consumo de bebidas, ya que apenas existen locales destinados a la restauración.

Respecto de los locales que se encuentran en esta plaza -decían los reclamantes- son de reducidas dimensiones, por lo que hacen suyo el espacio público, adueñándose de él para así poder rentabilizar al máximo su espacio dado el mayor número de ventas que pueden realizar. Es por ello que este exceso de ocupación y concentración de público, consumiendo en el exterior de los locales y fuera de los espacios autorizados, estaban generando molestias y sobre todo una contaminación acústica que impedía con creces el derecho al descanso de los residentes que en este entorno viven. La situación la describían como insostenible y afectaba a las familias, con miembros de todas las edades, incluidos menores, que no podían conciliar el sueño.

Aunque en las reuniones que habían mantenido con los representantes municipales para tratar del asunto se hacía constar que se habían realizado hasta 730 intervenciones de la Policía Local, lo cierto era que éstas no habían tenido resultado efectivo alguno, como tampoco lo tuvieron las mediciones acústicas que probaron la realidad del problema denunciado.

En relación con esta queja, hemos venido realizado innumerables actuaciones en este año que, en modo alguno, han tenido, a juicio de los reclamantes, resultado positivo. El problema, al cierre de este Informe, continúa y nos encontramos pendientes de recibir la respuesta de los afectados a los informes que hemos recibido del Ayuntamiento (queja 16/1809).

También otra ciudadana denunciaba la imposibilidad de ejercer su derecho al descanso, pero, en este caso, el ruido provenía de unas instalaciones deportivas contiguas a su vivienda, en el municipio malagueño de Antequera. En concreto, decía literalmente en su escrito de queja, que su gran problema es que *“no podemos vivir en paz en nuestra casa desde hace más de diez años (...) el ruido es insoportable, el sonido del golpe del pie a la pelota, el impacto en la tela metálica, en la portería metálica, los gritos, lamentos, insultos...”*. Ello, además de que *“caen las pelotas al patio, a mi*

*hija le han golpeado en dos ocasiones, una de ellas con tres años le golpeó en la cabeza, con la fuerza que entran los balones, tiene pánico de salir al patio". Por ello consideraba que "una portería enfrente de una casa no es de sentido común", puesto que "con las ventanas cerradas y no se puede dormir, se ponen a dar pelotazos a la hora que ellos quieren, ya que no tiene puerta".*

La situación era de tal gravedad que, al parecer, cuando caían los balones al patio de esta familia *"se saltan al patio, los sustos que nos hemos llevado, han roto macetas y tejas, pinturas con spray, botellazos llenos de chinos contra la puerta principal por represalia al llevar los balones a la policía local para que nos haga más caso, nos han dicho de todo".*

El Ayuntamiento, después de informarnos de las diferentes actuaciones que viene desarrollando para intentar evitar los problemas denunciados en la queja, nos informaba que la pista polideportiva cuenta con todos los requerimientos legales y normativas para que su ubicación sea la que tiene actualmente. No obstante, se anunció que los técnicos municipales, en la mayor brevedad posible, valorarían la opción de cambiar la malla perimetral de los fondos por un muro de obra a fin de eliminar los ruidos producidos por el golpeteo de los balones en la malla metálica.

La interesada consideró insuficiente la respuesta pues la ejecución de esa obra no evitaría los problemas que tiene su hija menor, con una discapacidad intelectual que sufre gravemente los impactos de los balones y el ruido que hacen, por lo que hemos interesado un nuevo informe que todavía no ha sido remitido, en el que nos hemos interesado sobre distintas alternativas que pueden resolver este problema (queja 16/1818).

Asimismo traemos a colación la queja 16/1982, presentada por una profesora de un centro educativo de Secundaria en Sevilla demandando un carril bici en la zona donde se ubicaba el instituto.

Tras distintas gestiones con el Ayuntamiento de Sevilla, entendimos que el problema se encontraba en vías de solución al informarnos éste que, dentro de las actuaciones desarrolladas en el marco del Plan Andaluz de la Bicicleta, a propuesta de la Gerencia Municipal de Urbanismo el Pleno Municipal, se aprobó que se incluyeran como tramos prioritarios

a ejecutar los que transcurren entre Valdezorras y Parque Alcosa y entre Aeropuerto Viejo y Valdezorras, encomendándose su ejecución a la Junta de Andalucía. En todo caso, se aclaraba que hay trazados que afectan a ámbitos pendientes de desarrollo urbanístico y en los que el Ayuntamiento no tiene su titularidad por lo que ha sido preciso efectuar ajustes de los mismos. Se finalizaba indicando que, en cuanto se solventaran las cuestiones de disponibilidad de suelos, se podrían finalizar los proyectos de construcción por la Junta de Andalucía e iniciarse la licitación.

En fin, dentro de los complejos trámites administrativos que supone la disponibilidad de suelos y las limitaciones presupuestarias existentes, se apreciaba una voluntad clara de las Administraciones implicadas en el asunto, Ayuntamiento de Sevilla y Junta de Andalucía, en llevar adelante en cuanto sea posible el carril bici hasta la barriada de Valdezorras.

Aunque entendimos que no eran necesarias nuevas actuaciones pues esta cuestión podía considerarse resuelta de forma favorable a corto o medio plazo, instamos al Ayuntamiento de Sevilla a que prosiguiera desarrollando, de forma ininterrumpida y eficiente, cuantas gestiones sean necesarias para que la barriada de Valdezorras pudiera contar con esta infraestructura, tan necesaria para mejorar la calidad de vida de los residentes, a la mayor brevedad posible.

Por lo que se refiere a la queja 16/1510, fue presentada por una asociación de madres y padres de alumnos de un centro de Educación Infantil y Primaria de Granada exponiéndonos que el mismo se encuentra en una calle céntrica de Granada y frente al mismo, a escasos 15 metros, se encuentra ubicada una parada de autobuses cuya legalidad no está acreditada. Dicha parada lejos de ser trasladada para evitar la contaminación directa a los escolares, su uso ha sido incrementado llegando a estacionar o parar más de trescientos autobuses cada día. Los alumnos, de edades comprendidas entre los tres y los doce años se encuentran expuestos permanentemente a la contaminación atmosférica que supone la referida parada al menos durante cinco horas y muchos de ellos, los que asisten a aula matinal y actividades extraescolares, hasta diez horas diarias. La asociación de madres y padres de alumnos había denunciando estos hechos a diversas concejalías del Ayuntamiento de



Granada, solicitando información, sobre los niveles de contaminación, autobuses que usan la parada y permisos de la misma, así como una rápida solución al problema expuesto.

Aunque se han hecho algunas mediciones, en nuestra última actuación hemos solicitado una ampliación al informe recibido del Ayuntamiento de Granada para conocer la incidencia que tiene la parada de autobuses de manera singularizada respecto del tráfico rodado existente en la zona.

En otro orden de cosas, **la demanda de una mejora en las infraestructuras públicas que permitan subsanar las disfuncionalidades y riesgos que pueden afectar a la calidad de vida, salud o seguridad de los menores** motivan la presentación de diversas quejas en esta Institución.

El origen de estas quejas tiene causa en parques y jardines en mal estado; vías públicas y acerado, que suponen un riesgo para transeúntes y, singularmente, para los menores; solares y terrenos en situación de grave abandono, lo que conlleva un riesgo permanente para los menores, etc. Junto a las quejas que presentan los padres y madres de menores por este motivo, la Institución también inicia actuaciones de oficio por estas cuestiones. Lo cierto es que un número importante de expedientes se obtiene una respuesta positiva.

***Trabajamos para la mejora de las infraestructuras públicas que permitan subsanar las disfuncionalidades y riesgos que pueden afectar a la calidad de vida, salud o seguridad de los menores.***

Como ejemplo podemos citar la queja 16/5485, que iniciamos de oficio cuando conocimos, a través de las redes sociales, el mal estado en el que se encontraba, en el municipio gaditano de Jerez de la Frontera, la calle Ronda de San Telmo, dirección Ronda Muleros, incluyendo el itinerario a través del puente de San Telmo. Siempre según estas fuentes, a las que se acompañaban diversas fotografías, se trataba de una calle que es muy transitada por escolares que acuden diariamente a un centro educativo

existente en las cercanías, y la barandilla del puente presenta unas deficiencias que hacen el recorrido altamente peligroso para los escolares.

Parece ser que los padres de los menores llevaban denunciando desde hacía tiempo la falta de pasos de cebra al principio de ambas cuestas que bajan hacia San Telmo. Además, tampoco existían pasos de cebra, badenes, señales de stop o semáforos que hicieran disminuir o frenar la velocidad de los vehículos que transitan por la calle, lo que motivaba que circularan a una velocidad excesiva.

Se indicaba, también, que en distintas ocasiones la acera había sido invadida por vehículos que iban a excesiva velocidad y habían terminado “empotrándose” contra los árboles existentes en la misma. Por otro lado, se decía que mientras la zona azul estaba perfectamente señalizada, los pasos de peatones presentaban un gran deterioro.

Por ello, nos dirigimos al citado Ayuntamiento para que nos informara si existía previsión de adoptar medidas que garantizaran una mayor seguridad vial para los peatones y si se tenía previsto intervenir para subsanar las deficiencias que presentaba la barandilla del puente de San Telmo y las deficiencias que dieran suponer un riesgo para los transeúntes.

En su respuesta, el Ayuntamiento de Jerez de la Frontera (Cádiz) nos señalaba que se había ordenado a la Delegación Municipal de Infraestructuras la inmediata reparación de la barandilla y a la empresa concesionaria de la señalización viaria que mejorara el estado de los pasos de peatones y de la señalización para que se garantizara la seguridad de los peatones por esa zona, además de ordenar otras medidas urgentes para subsanar los posibles peligros que pudieran existir.

De acuerdo con ello, considerando que se estaban adoptando las medidas necesarias para garantizar la seguridad en la zona y esperando que ejecutaran las reparaciones anunciadas a la mayor brevedad posible, procedimos al archivo de esta actuación de oficio.

En el caso de la queja 16/0394, la reclamante nos exponía que el parque infantil de la urbanización donde residía, en la zona de La Espartera del

municipio de Guadix (Granada), se encontraba en mal estado, a pesar de que, en la misma, residía mucha gente joven y había mucha población infantil.

Señalaba que el parque estaba en condiciones muy peligrosas para los niños, ya que la falta de mantenimiento era absoluta. Afirmaba que, en noviembre de 2015, fue recibida por el concejal responsable que le reconoció la necesidad de arreglar este parque infantil, pero que no disponía de medios económicos para ello. También demandaba la reclamante que se intensificara la limpieza y la vigilancia del parque infantil y que, al menos, los columpios y toboganes no terminaran en cemento puro, dado el daño que podía conllevar en caso de caídas.

Por último, la afectada resaltaba la perplejidad que le ocasionaba que se le indicara que se carecía de medios económicos para arreglar este parque infantil, donde concurrían muchos niños, a diferencia de lo acontecía en los juegos infantiles del parque municipal, situado en el centro de la población, donde, cuando un columpio se estropeaba, éste era inmediatamente reparado o sustituido. A esta fecha y después de varias actuaciones, estamos pendientes de recibir informe sobre las medidas que, en su caso, se tiene previsto adoptar.

Por la dejadez y abandono municipal, a juicio del interesado, en la que se encontraba el parque "Torre Cruz", en el municipio sevillano de Utrera, tramitamos la queja 16/2101. En concreto, denunciaba que en dicho espacio precisaba, a su juicio, una restauración integral debido a su deficiente estado de conservación, ya que en los últimos 20 años únicamente había sido objeto de una intervención menor que él calificaba como "lavado de cara". Consideraba que había habido dejación municipal de funciones sobre este parque municipal, tanto en el mantenimiento y conservación de los árboles -aseguraba que no había sombra alguna en el parque-, como en cuestiones de seguridad y salubridad en su propio interior. Por todo ello, entendía que era precisa una intervención general sobre este espacio público municipal para beneficio de las personas que residen en el entorno de esa barriada y para quienes procedente de otras zonas puedan beneficiarse del mismo, incluyendo zonas de juego

infantiles, zonas para el esparcimiento de animales y mascotas, así como arbolado que diera sombra.

Tras distintas gestiones, finalmente el Ayuntamiento de Utrera nos informó que se había consensuado con los vecinos la remodelación integral del parque con un presupuesto de 100.000 euros, sin perjuicio de esperar un tiempo prudencial para acometer dicha remodelación.

Respecto de esta materia también consideramos de interés citar la queja 16/1222, en la que se denunciaba que en Granada, existía un solar -en el que antiguamente existía un desguace que fue desmantelado hacía meses-, al lado de colegios y viviendas, al que accedían personas acompañadas de sus hijos menores para recoger residuos lo que, a su juicio, era peligroso por la inhalación de los componentes que podrían quedar en la tierra y la suciedad existente. Venía denunciando esta situación al Ayuntamiento, pero sólo se había cerrado el acceso para vehículos y no para las personas. La preocupación del reclamante se centraba, sobre todo, en los menores.

Tras admitir a trámite la queja y dirigirnos al Ayuntamiento de Granada, finalmente conocimos que se había procedido a limpiar los restos de fibrocemento en el solar por un gestor autorizado para su retirada y gestión.

El riesgo diario que para su familia, en la que algunos de sus miembros eran menores, suponía el trazado de la carretera A-348 a su paso por Alhama de Almería, a escasos centímetros del inmueble en el que residen, motivó la presentación de la queja 16/2382. En su escrito manifestaba que la solución de este problema no debía demorarse por más tiempo ante el riesgo grave de que pudiera acaecer un accidente que afectara también a los miembros de su unidad familiar, dos de ellos menores. La única forma de entrar en la vivienda era invadiendo el carril contrario, por lo estaba obligado a hacer una maniobra muy peligrosa.

Tras dirigirnos a la Consejería de Fomento y Vivienda, conocimos que las obras que se venían realizando en la zona donde se encuentra el inmueble del reclamante estaba previsto que finalizaran en el mes de Junio de 2016, en las que se incluía la construcción de un muro de bloques que sustituiría

a la pantalla vegetal antes existente. Dado que desconocíamos si, para el afectado, este muro continuaría afectando a la seguridad de su vivienda, trasladamos esta información al mismo para que nos presentara sus alegaciones y consideraciones.

Del contenido de lo alegado por el afectado dimos cuenta a la Consejería para que nos indicara si compartía la necesidad de efectuar actuaciones para mejorar las condiciones de seguridad en el acceso y salida a la carretera desde su vivienda y, en tal caso, que nos concretara las medidas previstas y el plazo aproximado en que se podrían acometer.

Tras diversas actuaciones conocimos que finalmente habían llegado a un acuerdo con el afectado para que se realizaran los trabajos de retranqueo según lo acordado y presupuestado en su día, añadiendo que estos trabajos iban a comenzar a la mayor brevedad posible, habiéndose emplazado para ello al contratista de las obras.

### 3.1.2.6. Derecho a la Protección

#### 3.1.2.6.1. Protección a menores en situación de especial vulnerabilidad

Los menores de edad y adolescentes, por sus propias características, constituyen un sector de la población vulnerable. Sin embargo, dentro del conjunto de las personas menores de edad hay, a su vez, grupos o sectores en situaciones de especial riesgo respecto de sus derechos. La situación de estos niños y niñas es puesta en conocimiento de la Institución solicitando su intervención. En otras ocasiones, nuestra intervención se ha realizado de oficio para la protección y defensa de los derechos de estos niños.

#### a) Denuncias de riesgo en el entorno social y familiar de los menores

Son frecuentes las denuncias, especialmente de carácter anónimo, que nos ponen sobre aviso de que algunos niños o niñas pudieran estar

recibiendo malos tratos por sus progenitores. También aquellas otras que nos informan sobre la conducta negligente de los padres con los hijos.

En la tramitación de estos expedientes procedemos al traslado de tales denuncias a las autoridades competentes, promoviendo de este modo su intervención en la solución del problema planteado. Preferentemente nos dirigimos a las Corporaciones locales que tienen atribuidas por el artículo 18 de la Ley 1/1998, de 20 de abril, de los derechos y la atención al menor, las competencias para detectar e intervenir directamente ante situaciones de riesgo.

Se trata de asuntos especialmente delicados, motivo por el que esta Institución siempre advierte a los ayuntamientos a los que nos dirigimos de que no disponemos de ningún elemento probatorio de la veracidad de las manifestaciones efectuadas por la persona denunciante, a pesar de lo cual y ante el riesgo de que pudieran encontrarse comprometidos los derechos e integridad del menor ponemos los hechos en conocimiento de dicho organismo. En cualquier caso, recordamos el deber genérico de reserva y confidencialidad respecto de los datos personales, al tiempo que rogamos se evite en lo posible intromisiones no necesarias en la intimidad personal y familiar de las personas afectadas.

De este modo, tras recibir una denuncia -normalmente anónima- o bien tras tener constancia de los hechos por noticias publicadas en medios de comunicación o cualquier otra fuente, iniciamos una de estas actuaciones. Así en la queja 16/1259 nos interesamos por la posible situación de riesgo de una menor de San Juan de Aznalfarache (Sevilla) y pedimos la intervención de la citada Corporación local. En la queja

***Los menores y adolescentes constituyen un sector de la población vulnerable, existiendo a su vez otro grupo dentro de ellos en situaciones de especial riesgo respecto de sus derechos.***

***Son frecuentes las denuncias que nos ponen sobre aviso de que algunos niños o niñas pudieran estar recibiendo malos tratos por sus progenitores.***

16/1318 demandamos dicha intervención en relación con dos menores residentes en Camas (Sevilla). En la queja 16/405 el menor en cuestión, en posible situación de desamparo, residía en Ronda (Málaga). En la queja 16/4173 actuamos ante la posible situación de riesgo de una adolescente de Vélez Málaga.

En todos estos casos la respuesta de los Servicios Sociales comunitarios se orienta a comprobar la veracidad de los hechos expuestos en la denuncia, actuando en consecuencia a los datos corroborados. No deja de ser frecuente que los servicios ya dispusieran de antecedentes de la familia y al remitirnos información sobre su actuación en el caso concreto nos relaten antecedentes de intervenciones anteriores con el núcleo familiar e incluso con su familia extensa, aportando detalles del resultado final de su actuación.

## b) Intervención de los Servicios Sociales Comunitarios

Los Servicios Sociales comunitarios constituyen el primer escalón de la intervención social con menores en la detección y/o intervención en situaciones de riesgo, y en ocasiones **se pone en cuestión las actuaciones acordadas tras denuncias sobre posible situación de riesgo de los menores**. Estas reclamaciones pueden ser planteadas por las propias familias, tal como aconteció en la queja 16/879 donde una abuela solicitaba la intervención de la Defensoría respecto de sus nietos. Tras dar trámite a la queja apreciamos que la situación de los menores descrita por la abuela encuadra en la definición de riesgo que ofrece la Ley, de lo que derivan los efectos en ella previstos, esto es, la nueva redacción de la ley 1/1996, de Protección Jurídica del Menor, impone que tras detectar una “situación de riesgo” se ha de elaborar y poner en marcha con la familia un proyecto de intervención social y formativo en habilidades sociales y familiares, que deberá recoger los objetivos, actuaciones, recursos y previsión de plazos, promoviendo los factores de protección del menor y manteniendo a éste en su medio familiar.

Resulta crucial que en la elaboración de este proyecto de intervención participen los progenitores, tutores, guardadores o acogedores en su elaboración. Prevé la Ley que también se comunique y consulte con el

menor afectado, si tuviere suficiente madurez y, en todo caso, a partir de los doce años, y se prevé que los progenitores hayan de colaborar activamente, según su capacidad, en la ejecución de las medidas indicadas en el referido proyecto. La omisión de la colaboración prevista en el mismo dará lugar a la declaración de la situación de riesgo del menor.

Y precisamente ésta era la situación que se daba en la queja. Los Servicios Sociales de Maracena (Granada) debían valorar si los progenitores estaban colaborando de forma activa en el programa de intervención social diseñado para compensar los déficits detectados y, en caso negativo, subir un escalón en las medidas de intervención procediendo a la declaración formal de la situación de riesgo.

La nueva redacción de la Ley prevé que dicha resolución administrativa incluya las medidas tendentes a corregir la situación de riesgo cuyos resultados habrán de ser evaluados. En los supuestos en que se estime que existe una situación de desprotección que puede requerir la separación del menor de su ámbito familiar o cuando, concluido el período previsto en el proyecto de intervención o convenio, no se hayan conseguido cambios en el desempeño de los deberes de guarda que garanticen que el menor cuenta con la necesaria asistencia moral o material, dicha situación se pondrá en conocimiento de la Entidad Pública de Protección de Menores a fin de que valore la procedencia de declarar la situación de desamparo, comunicándolo al Ministerio Fiscal.

Así pues, conforme a los hechos expuestos, recomendamos al Ayuntamiento de Maracena que actualizase los datos relativos a la situación familiar, verificando expresamente el cumplimiento de la obligación de escolarización obligatoria de la adolescente, así como su posible situación de riesgo derivada de su residencia habitual en el domicilio de su pareja sentimental. También recomendamos que se verificase el modo en que la familia atiende al hermano menor, en lo relativo a su alimentación, cuidado de salud, sus tiempos de ocio y de estudio, así como sus horas de sueño. Y por último pedimos que se examinase el grado de cumplimiento de los objetivos marcados por el Equipo de Tratamiento Familiar conforme a los compromisos adquiridos con la familia, y que a la vista de los resultados se proponga a los padres un nuevo plan de intervención conforme a



la legislación actualmente aplicable, con objetivos y plazos detallados, contando en su elaboración con el concurso de ambos menores.

En respuesta a estas Recomendaciones y en lo relativo a la escolarización de la adolescente, el Ayuntamiento nos informó de las reuniones de coordinación y seguimiento mantenidas con el centro escolar, habiendo constatado la asistencia regular a clase de la alumna, y sin que, por tanto, se hiciera necesario activar las actuaciones previstas en el protocolo de prevención de absentismo escolar. En cuanto al hermano menor, fuimos informados de las actuaciones realizadas para disponer de datos actualizados sobre su estado. Dichos datos se desprendían del seguimiento que venía efectuando sobre la evolución de la familia el Equipo de Tratamiento Familiar en coordinación con los dispositivos sanitarios de zona, sin que fuese destacable ninguna incidencia especialmente reseñable.

Concluía su informe el Ayuntamiento señalando que desde el último acuerdo con compromisos firmado entre la familia y los Servicios Sociales municipales, éstos habían sido revisados y actualizados adaptándolos a la evolución de las circunstancias familiares y a los avances conseguidos. Recalca el informe que en el cumplimiento de tales compromisos se había producido una mayor colaboración por parte de la madre, no así por el padre de los menores, que no había asistido a muchas de las citas planteadas a lo largo de la intervención. La intervención social proseguía fundamentalmente con la madre que era quien había asumido de forma decisiva el cuidado de sus hijos, con visos de tener una evolución favorable de su situación.

A la vista de esta información concluimos nuestra intervención en la queja al haber actuado el Ayuntamiento en congruencia con nuestras Recomendaciones, y sin que de los datos obtenidos se considerase necesaria una intervención social con la familia de mayor intensidad que la realizada hasta esos momentos.

Nos referiremos ahora a la **atención que prestan los Servicios Sociales comunitarios a las familias de los trabajadores inmigrantes** que, en situaciones de especial precariedad, acuden a Andalucía para realizar

faenas agrícolas. En ocasiones estas personas vienen acompañadas de sus hijos menores de edad, a quienes atienden conforme a sus posibilidades, sin que dispongan de redes familiares y sociales de apoyo que les auxilien en el cuidado de sus hijos mientras se encuentran trabajando, situación que es especialmente delicada en los casos en que los hijos no estuvieran en edad de escolarización obligatoria y también en los períodos fuera del horario lectivo en que tuvieran que permanecer en su domicilio sin que los padres hubieran regresado aún tras cumplir su jornada laboral. También en aquellos períodos de vacaciones escolares no coincidentes con las vacaciones laborales en los que la conciliación de la vida laboral con la familiar se hace imposible sin el apoyo de familia extensa, red social, o instituciones públicas que habilitasen servicios específicos para cubrir esta necesidad social.

Estas fueron las reflexiones que hubimos de concluir tras una investigación de oficio (queja 16/1139) iniciada tras tener conocimiento, por los medios de comunicación, de la detención de los padres de un menor a quien habían dejado solo en casa, encerrado en una habitación clausurada con un candado, ello ante la imposibilidad de confiar su cuidado a familiares o entorno social que se pudiera hacer cargo de él mientras trabajaban.

***Los trabajadores inmigrantes vienen acompañados de sus hijos menores de edad sin disponer de redes familiares y sociales de apoyo que les auxilien en el cuidado de aquellos mientras trabajan.***

Tras el trámite de la queja pudimos constatar que la Corporación local de Almonte (Huelva) tenía conocimiento de la precaria situación de la familia desde años atrás, en concreto desde 2013. Los servicios sociales municipales actuaron a demanda de la madre y recabaron información sobre la familia en el momento en que tramitaron la documentación necesaria para la obtención del permiso de residencia y trabajo. En esos momentos llegaron a desplazarse al domicilio familiar, pudiendo acreditar tanto las características del hogar familiar como la red familiar de apoyo

con que contaba la madre y las circunstancias socio económicas en que se encontraba.

Posteriormente, los servicios sociales volvieron a conocer la difícil situación familiar cuando en octubre de 2015 fue requerida la intervención de aquellos al ser expulsados de la vivienda por los compañeros de piso. Este problema quedó resuelto tras cambiar de domicilio y pasar a compartir una nueva vivienda con otras personas. En ese momento la madre relató a los servicios sociales sus problemas económicos y las dificultades para hacer frente a gastos básicos tales como alimentación y vivienda. Los servicios sociales respondieron a esa demanda facilitando la inclusión del menor en el programa de refuerzo de alimentación infantil en colegios de Andalucía.

Así pues, aprovechando el ejemplo de las actuaciones realizadas por los servicios sociales en este caso concreto, reflexionamos en torno a la necesidad de que en estos casos la intervención ha de ser más proactiva. No creemos que en estos casos baste con actuar a demanda y de forma limitada, lo cual implicaría asumir como inevitables hechos como los ocurridos en esta queja. Creemos que las especiales circunstancias que concurren en estos casos hace indispensable una actitud más decidida, con destacado empeño en una labor preventiva de situaciones de riesgo que consideramos previsibles y evitables.

El reproche penal que pudieran recibir los progenitores del menor por su actitud no puede dejar de lado que nos centremos en qué pudieron hacer los servicios sociales comunitarios para prevenir esta situación, y por ello formulamos una Recomendación al Ayuntamiento de Almonte para que elaborase un programa especial de intervención con familias emigrantes temporeras con hijos a su cargo, residentes en ese municipio, con la finalidad de que estas personas dispongan de medios con que conciliar su vida laboral y familiar, y que, en todo caso, quede garantizado que los menores se encuentran correctamente atendidos, con la cobertura de sus necesidades básicas.

Esta Recomendación ha sido aceptada.

## Intervención de los Equipos de Tratamiento Familiar

Uno de los elementos destacados con que cuentan las Corporaciones locales para desempeñar sus competencias en materia de atención social a familias y menores son los equipos de tratamiento familiar. Los profesionales de estos servicios especializados trabajan con las familias con menores en situación de riesgo o desprotección para que adquieran pautas rehabilitadoras que compensen la situación de riesgo o desprotección que pueda afectar directa o indirectamente al bienestar de los menores.

A pesar de las conocidas bondades de este servicio especializado, **en ocasiones se cuestiona la labor desempeñada por sus profesionales.** Tal es el caso de la queja 15/3272 relativa al equipo de tratamiento familiar (ETF) de Alcalá la Real (Jaén), en la que analizamos su actuación tras la denuncia de una persona alusiva al trato peyorativo que recibió, favoreciendo por el contrario a su ex pareja, que mantenía un vínculo familiar -aunque lejano- con uno de los profesionales integrantes del equipo.

Nuestra intervención estuvo muy condicionada por la antigüedad de los hechos ya que la denuncia fue presentada en 2015 respecto de un informe emitido por el ETF cinco años antes. Esta circunstancia trajo como consecuencia que la Fiscalía hubiera de archivar sus actuaciones al haber prescrito el posible ilícito penal, Aún así, la Fiscalía, lejos de conformarse con el mero archivo de sus actuaciones, decidió comunicar las irregularidades detectadas al Ayuntamiento “a los efectos que procedan”. Dichos efectos no podían ser otros que los conducentes a su solución, esto es, para que se depurasen las responsabilidades a que hubiere lugar, y para evitar que hechos similares se repitieran en el futuro.

*Uno de los elementos destacados de las Corporaciones locales para desempeñar sus competencias en materia de atención social a familias y menores son los equipos de tratamiento familiar.*

Las irregularidades detectadas por la Fiscalía incidían en una cuestión de especial gravedad, como lo es toda intervención pública realizada con parcialidad, especialmente si esta intervención -servicio social- se produce en un contexto de controversia entre progenitores sobre la guarda y custodia y régimen de visitas del hijo que tienen en común, existiendo además connotaciones de violencia de género.

En esta tesitura los datos de los que disponíamos en el expediente hicieron que no pasásemos por alto la vinculación familiar de una profesional del ETF con una de las partes en litigio (una prima de la psicóloga estaba casada con un hermano del padre del menor). Aún cuando este vínculo familiar pudiera considerarse no excesivamente cercano sí que podía implicar una situación de amistad o especial sintonía con una de las partes (el padre del menor) que debieron motivar su inhibición, o al menos la notificación de esta incidencia a la otra parte (la madre del menor) para que ésta pudiera, si así lo estimaba conveniente, solicitar su recusación.

El hecho de que la citada profesional interviniente en el caso no se hubiera inhibido ni tampoco comunicado a la madre del menor su vinculación familiar con el padre podía poner en tela de juicio sus actuaciones, no pudiendo, por tanto, considerarse descabellada la duda expresada por la Fiscalía en torno a si su intervención hubiera podido favorecer de forma injusta a una de las partes, más aún por afectar a una temática tan sensible cual es la relativa a las relaciones paterno filiales, en que inciden elementos de la vida privada de las familias y sobre los que ha de primar el supremo interés del menor como criterio orientador de toda intervención.

En este contexto, recordamos a la Corporación local afectada el incumplimiento de deberes legales que se produjo en la actuación del ETF, respondiéndonos que aunque no estimaban que se hubiese producido una actuación parcial asumían nuestro posicionamiento, y nos informaban de la modificación de sus protocolos de actuación, concretamente del documento de "consentimiento informado" utilizado en el primer contacto con la familia, incluyendo en el mismo un ítem relativo al conocimiento de la existencia de algún tipo de parentesco o amistad que pudiera ser motivo de la no aceptación del tratamiento familiar.

## d) Menores posibles víctima de trata de seres humanos

Dentro de este colectivo de niños en especial situación de vulnerabilidad se encuentran los menores posibles víctimas de trata de seres humanos. Son niños o niñas que, solos o acompañados por quienes afirman ser sus familiares, acuden a las costas en busca de un futuro mejor.

Se trata de un asunto al que esta Defensoría viene prestando una especial atención en los últimos años, lo que **justifica nuestra intervención cuando conocemos de la existencia en Andalucía de estos menores y de su posible situación de riesgo.**

Así aconteció tras tener conocimiento por una ONG de la llegada a las costas de Málaga de una chica con apariencia de ser menor de edad -aunque alegaba tener 20 años- embarazada de 5 meses. Desde su ingreso en una casa de acogida, los profesionales que atendieron a la joven observaron los primeros indicios de que pudiera ser víctima de trata. En efecto, procede de una situación de pobreza extrema, había comenzado a recibir llamadas telefónicas, recibía directrices por parte de terceras personas que han organizado su trayecto migratorio, y había quedado embarazada de un hombre al que conoció en un país de tránsito que la había cruzado hasta Marruecos y que posteriormente se ha separado de ella.

*Dentro del colectivo de niños en especial situación de vulnerabilidad se encuentran los menores posibles víctimas de trata de seres humanos.*

Tras iniciar actuaciones con la Entidad Pública pudimos conocer que, finalmente, la menor reconoció ante las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado que era víctima de trata de seres humanos, por lo que se le estaba aplicando el régimen previsto en el Protocolo marco de Protección de Víctimas de Trata. Asimismo, la menor dio a luz a su bebé, el cual fue declarado en situación de desamparo. (queja 16/2700).

Otra intervención con chicas menores de edad sobre las que recaen indicios de que pudieran haber sido objeto de trata de seres humanos

se realizó, de oficio, tras conocer que una joven había llegado en patera a las costas de Almería en septiembre de 2015, junto con otro grupo de personas. A su llegada fue entrevistada por Cruz Roja para detectar posibles indicios de ser víctima de trata de seres humanos, y tras esta intervención se observaron algunos indicios destacables, plasmados en informe que fue trasladado al Servicio de Protección de Menores de Almería el mismo mes.

Una vez decretada su minoría de edad -para ello hubo de someterse a pruebas médicas radiográficas- pasó a ser tutelada por el Ente Público de Protección de Menores, hasta que en febrero de 2016 fue trasladada a un centro para jóvenes extutelados al considerarse demostrada su mayoría de edad tras recibir una partida de nacimiento, enviada por su supuesto padre desde Nigeria, en la que constaba su fecha de nacimiento.

Los profesionales de Cruz Roja que atendieron a la joven afirmaban que a través de las entrevistas realizadas con ella a su llegada, y de la ofrecida por colaboraciones con el Servicio de Protección de Menores así como con el centro para jóvenes extuteladas donde se encontraba, se sospechaba que la chica pudiera ser víctima de trata con fines de explotación sexual por parte de alguna red delictiva.

Tras solicitar la colaboración de la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales de Almería, recibimos información sobre el estado de la joven y de la asistencia social que hubieran podido proporcionarles, las cuales se resumen en un intento infructuoso de convencerla para que siguiese residiendo en el centro para extutelados y en un control discreto de sus contactos con terceras personas a fin de prevenir, dentro del margen permitido por la legalidad, su relación con personas que pudieran perjudicarla. No obstante, a pesar de los esfuerzos realizados la joven decidió salir del centro e irse a vivir con su pareja sentimental.

Tras su salida del centro se mantuvieron reiterados contactos telefónicos con la joven manifestando ésta encontrarse bien conviviendo con su pareja, del que refería datos concretos: ambos estaban indocumentados y a la espera de poder tramitar su documentación, él trabaja en el campo de modo ilegal y con sus ingresos cubren sus necesidades. Relataba que

estaba asistiendo a clases de español y que mantenía contacto telefónico fluido con antiguas compañeras del centro de protección.

La Delegación Territorial nos manifestó su convencimiento de que en este caso no se daban las circunstancias de trata de seres humanos, encontrándose la chica con parecidas dificultades que las que pudiera tener cualquier mujer inmigrante en su misma situación.

No obstante esta información, decidimos dar traslado de todas nuestras actuaciones al Defensor del Pueblo Español para que valore una posible continuidad de las actuaciones ante las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, (queja 16/1237).

### e) Menores extranjeros no acompañados (MENAS)

La Comunidad Autónoma de Andalucía, por su posición geográfica, clima y configuración socio económica, es lugar de tránsito de distintas rutas de inmigración irregular hacia nuestro país, en ocasiones accediendo las personas emigrantes a la Comunidad Autónoma como territorio de paso en su periplo migratorio hacia otro lugar y en otros casos como lugar de destino en el que asentarse. Entre esta inmigración irregular se integra la de los menores que sin compañía de persona adulta que vele por ellos, los proteja y ampare, realizan el mismo viaje migratorio, en ocasiones poniendo incluso en riesgo su vida o integridad física.

Al tratarse de un fenómeno que se repite año a año, con picos de afluencia en los períodos del año más propicios para ello, nos venimos interesando por aquellos incidentes destacados que conocemos por los medios de comunicación, incoando expedientes de queja tras tener noticia de alguna embarcación localizada en las costas de Andalucía con personas inmigrantes menores de edad a bordo -también por cualquier otro medio,

***Entre la inmigración irregular que llega a Andalucía se encuentran los menores no acompañados (MENAS) que realizan el mismo viaje migratorio poniendo en riesgo su vida o integridad física.***



por precario que fuera, utilizado para dicha finalidad-. Así este año 2016 hemos incoado la queja 16/0331 y la queja 16/0371.

En tales casos, sin dejar de lado la preocupación de esta Institución por la correcta atención que se ha de prestar a aquellas personas inmigrantes que fueran retenidas en aplicación de la legislación de extranjería, **nos interesamos de modo particular por la situación de desprotección en que pudieran encontrarse aquellos inmigrantes menores de edad, que a su condición de inmigrantes en situación irregular unen su dependencia de la persona adulta que habría de cumplir con la obligación de cuidarlos y atenderlos en sus necesidades.**

De sobra es conocido que en muchas ocasiones estos menores afrontan su periplo migratorio a solas, sin ningún familiar o persona adulta que vele por ellos. En esta tesitura también se dan casos de menores indocumentados o no correctamente identificados, así como de menores que en su periplo migratorio se ven sometidos a la presión de redes de tráfico de personas con fines ilícitos de explotación laboral o sexual.

Tras incoar los respectivos expedientes de queja, y solicitar información de la correspondiente Delegación Territorial, recibimos un informe en que además de aludir al cumplimiento de lo establecido en el Real Decreto 557/2011 (Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España) se citan las actuaciones previstas en el Protocolo Marco sobre determinadas actuaciones en relación con los menores extranjeros no acompañados (MENAS).

No obstante, la información de que disponemos es incompleta, y no por falta de colaboración de las Delegaciones Territoriales implicadas sino porque en muchas ocasiones no había dado aún tiempo material para realizar las actuaciones conducentes a la identificación certera de los menores, acreditación de su filiación y circunstancias socio-familiares, y consecuente adopción de las medidas protectoras congruentes con la situación que resultase acreditada.

Por dicho motivo, con la finalidad de realizar nuestros cometidos de Defensor del Menor de un modo más operativo, en este ejercicio hemos

iniciado una secuencia de peticiones semestrales de información sobre las actuaciones del Ente Público con menores inmigrantes no acompañados, para conocer el número exacto de menores puestos a disposición del Ente Público en ese período en cada una de las provincias de Andalucía, de ellos aquellos que hubiesen sido puestos a disposición de sus familias o tutores, y por último aquellos que hubiesen sido declarados en desamparo y tutelados por la entidad pública, con indicación de la medida de protección adoptada para cada uno de ellos. De estos datos podrán desprenderse en el futuro actuaciones concretas referidas a alguno de los menores o bien propuestas generales de actuación en el supuesto de detectar cualquier irregularidad o deficiencia susceptible de mejora.

A pesar de la dureza del periplo migratorio, y una vez en nuestro país, la situación de los menores no deja ser precaria, tal como acontece en la queja 16/583 en la que nuestra interlocutora, voluntaria de una ONG, reclamaba una intervención urgente en protección de un menor ante la cercanía del cumplimiento de su mayoría de edad, hecho que dificultaría en extremo la posibilidad de regularizar su situación y que le dejaría en una situación de exclusión social.

El citado menor fue acusado de falsificación del pasaporte que portaba, instruyéndose el correspondiente procedimiento judicial. No obstante, el menor siempre había insistido en la veracidad de su minoría de edad y recientemente pudo conseguir un certificado de nacimiento de su país de procedencia que acreditaba dicha circunstancia.

***A pesar de la dureza del periplo migratorio, y una vez en nuestro país, en muchas ocasiones la situación de los menores no deja ser precaria.***

Tras recabar información de la Delegación Territorial de Igualdad y Políticas Sociales de Sevilla, conocimos que un juzgado de instrucción había incoado diligencias previas por un presunto delito de falsificación documental, inhibiéndose a continuación y remitiendo el asunto a la Fiscalía de Menores.

En la Delegación Territorial no constaba la firmeza del citado auto judicial como tampoco de la resolución del expediente por parte de la Fiscalía. En consecuencia, la Delegación se encontraba a expensas de la resolución definitiva de tales procedimientos para actuar conforme a lo dispuesto en la legislación. No obstante, y en tanto fuese recibida dicha información el adolescente permanecería acogido en un centro de protección de menores.

Pasado el tiempo el joven hubo de abandonar el centro tras alcanzar la mayoría de edad, previendo para él un recurso asistencial específico para jóvenes inmigrantes gestionado por una ONG en donde siguieron ayudándolo en la obtención de documentación y el tránsito a la vida como persona adulta independiente.

Por su singularidad destacamos las actuaciones realizadas en la queja 16/2741 donde se denuncia la grave vulneración de derechos de una chica, de 17 años de edad, quien presuntamente hubiera sido secuestrada por su propia familia, de nacionalidad marroquí, y trasladada a aquel país en contra de su voluntad, empleando para ello medios violentos.

Tras contactar con la persona que nos dio traslado de la denuncia ésta la ratificó en todos sus extremos y añadiendo que la menor desde que nació permaneció acogida -de hecho- por una familia de su localidad, siendo así que su familia biológica -marroquí- vivía a unos kilómetros de distancia en otra localidad muy cercana. Cómo quiera que la menor mantenía una relación sentimental con un chico de su pueblo, a quien rechazaba su familia marroquí, estos familiares decidieron llevársela por la fuerza a Marruecos. Al parecer la golpearon y cruzó la frontera bajo amenaza de muerte.

El deseo de la adolescente era regresar al que consideraba su pueblo o al menos eso es lo que manifiesta en las conversaciones telefónicas que había tenido con el chico con el que mantenía una relación sentimental. Éste había presentado una denuncia en la Guardia Civil y se habrían incoado diligencias, que se añadirían a las que ya se venían tramitando.

Tras incoar la queja y dar traslado de los hechos a la Fiscalía recibimos un informe en el que se señalaba que la menor regresó a España y residía junto con sus padres en distinta Comunidad Autónoma. Tras huir de su domicilio los padres denunciaron su desaparición y al ser localizada la menor fue oída en sede de Fiscalía de Menores y relató su deseo de no volver con sus padres, siendo entonces derivada a un centro de acogida, a donde fue conducida por la guardia civil y donde el Ente Público de Protección de Menores ha de velar por su protección e integridad de sus derechos como menor.

#### f) Menores con trastornos de conducta

En este apartado efectuamos un relato de nuestras actuaciones en relación con la problemática de menores con trastorno de conducta, en las que **lo usual es que sea la familia directa quien se dirija a la Institución en demanda de algún recurso asistencial especializado en el que el menor afectado pudiera beneficiarse de un tratamiento adecuado a sus circunstancias personales.**

Resume muy bien esta problemática la queja 15/532 que tramitamos a instancias de la madre de un adolescente afectado por trastorno del comportamiento agravado por el consumo de drogas. Nos comentaba que sus intentos de obtener atención especializada en salud mental o en los servicios sociales municipales habían resultado infructuosos. En última instancia había llegado a pedir que la Administración asumiera su tutela y lo ingresara en un centro de protección de menores y le habían informado que por no tratarse de una situación de desatención de sus obligaciones con el menor o de desamparo no podían atender su demanda.

***Las familias se dirigen a la Institución demandando un recurso asistencial especializado en trastorno de conducta donde sus hijos puedan recibir un tratamiento adecuado.***

Se trata de un problema que ya abordamos en el Informe Especial que sobre los menores con trastorno de conducta presentamos ante el Parlamento de Andalucía en el año 2007, alertando del sufrimiento de las

familias que se encuentran en esta situación, de su obligado peregrinaje de Administración en Administración en búsqueda de una posible solución al problema que afecta tanto al menor como a su familia, y como a pesar de ello su demanda no llega a ser atendida.

En el trámite de la queja recabamos información del Servicio de Protección de Menores que nos informó que disponía de abundante información del menor y su familia. Se destacaba la preocupación de la madre ante las conductas agresivas, insultos y vejaciones que el menor protagonizaba. El adolescente, de 15 años de edad, estaba diagnosticado de trastorno de conducta, y en consecuencia debía ser atendido en atención primaria tanto por los equipos de salud mental como por los servicios sociales comunitarios. La información de que disponía el Ente Público no justificaba la adopción de medidas de protección.

El informe del Ente Público precisa que las medidas de protección hacen referencia a actuaciones que la Administración ha de promover cuando se produce una situación de desprotección, siendo consecuencia de la situación de desprotección y no anticipándose a ésta, y tienen que ver fundamentalmente con el inadecuado ejercicio de los deberes inherentes a la paternidad. Según el Ente Público las necesidades de los menores que presentan trastornos mentales deben ser atendidos en diferentes dispositivos sociales o sanitarios adecuados al perfil que presentan y no en centros de protección de menores.

Las medidas de protección de menores en general, y en concreto las que se refieren al acogimiento residencial, no tienen la posibilidad ni el objetivo de suponer un contexto de control cerrado para los menores tutelados, siendo por el contrario, un recurso de carácter abierto que aporta un marco de protección alternativo a su núcleo familiar, donde se pretende la normalización y unos de los recursos del entorno (sanitarios o educativos), no contemplándose como una medida privativa de libertad ni de análogas características.

En este sentido, para asumir la tutela de un menor es necesaria no sólo una resolución fundamentada de declaración de desamparo sino además, en el caso de adolescentes, su grado de madurez hace necesario que sean

oídos previamente en relación con la aceptación de dicha medida. De este modo, el adolescente permitirá una adecuada intervención psicoeducativa tanto a nivel familiar como individual. Así mismo, se eludirán problemas graves de adaptación al centro, conductas agresivas y de riesgo, como las que se originan por la falta de control del adolescente.

El Ente Público argumenta que en el caso de que el adolescente presente hechos tipificados como delitos o faltas en Código Penal o las leyes penales especiales y que sean considerados objeto de medida judicial (agresiones, robos, violencia intrafamiliar, amenazas,...) serían susceptibles de responsabilidad penal, acordando en tal caso el Juzgado las medidas sancionadoras y educativas previstas en la legislación.

Se indica que en el supuesto concreto de este menor, el mismo llegó a ingresar en un centro de protección acompañado por los Cuerpos de Seguridad del Estado y lo abandonó de forma voluntaria al día siguiente, ya que al no tratarse de un recurso asistencial cerrado, en el que la permanencia en el mismo es voluntaria, no reviste las características idóneas para la atención al menor.

A pesar de todo lo anterior, en el informe se indicaba que se estaba pendiente de la evolución del menor y que estaba abierto un periodo de información previa para valorar la posible necesidad de promover medidas protectoras para el referido menor.

También en la queja 16/2327 se dirige a la Defensor del Menor una madre disconforme con las ayudas sociales que había venido recibiendo para el cuidado de su hijo. Relataba la precaria situación social y económica en que se encontraba y como su hijo había venido agravando sus problemas de conducta sin que la Administración le hubiera facilitado atención especializada, a pesar de las reiteradas peticiones que había ido realizando ante diferentes instancias administrativas. La madre nos decía que su hijo ya no acudía al instituto y que había empezado a protagonizar hechos delictivos.

Solicitamos información a los servicios sociales su localidad de residencia en relación a la situación de riesgo del menor descrita por la madre y los

informes, con propuestas de intervención que se hubieran podido remitir a la Junta de Andalucía para el ejercicio de sus competencias como Ente Público de Protección de Menores.

Desde el Ayuntamiento nos remiten un informe emitido por el equipo de tratamiento familiar que venía interviniendo en el caso desde que les fue derivada la problemática familiar años atrás. El menor había recibido atención psicológica especializada por parte de los profesionales que integran dicho equipo, trabajando con él los problemas de relación con sus progenitores, así como su comportamiento en el centro escolar. Fruto de este trabajo, y en coordinación con la Delegación de Educación se le facilitó una plaza en una residencia escolar. A pesar de ello su comportamiento se vio alterado tras retomar la relación con su padre, produciéndose de nuevo reiteradas discusiones que incluso derivaron en agresiones físicas. Consecuencia de estos hechos fue la condena por parte de un juzgado de menores al cumplimiento de una medida educativa la cual se venía ejecutando en esos momentos.

### **g) Otros supuestos de especial vulnerabilidad**

En septiembre de 2012 presentamos ante el Parlamento un Informe que bajo el título “Menores expuestos a violencia: víctimas con identidad propia” detallaba las repercusiones para los menores en cuya familia hubiera existido violencia de género. Sobre esta situación de vulnerabilidad no dejamos de tener noticias de supuestos en que no se presta a los

menores la atención que sería necesaria en interés superior de aquellos.

***No dejamos de tener noticias de supuestos en los que no se presta a los menores expuestos a violencia de género la atención que sería necesaria en interés superior de aquéllos.***

Citamos como ejemplo la problemática de una madre, la cual en 2009 fue víctima de malos tratos por su marido, que se lamentaba de que su

hija no hubiera sido derivada por los servicios sociales a un programa de asistencia psicológica específico para estas situaciones.

Tras interesarnos por el caso solicitamos la colaboración de los servicios sociales dependientes del Ayuntamiento de Sevilla, donde nos informaron que tras entrevistarse con el padre éste manifestó su total oposición a que su hija recibiera dicha terapia psicológica. Ante esta oposición, y tras contactar con la madre, le informaron de su situación jurídica y le prestaron asesoramiento para que solicitase la pertinente autorización judicial que solventaría el obstáculo puesto por el padre para que su hija pudiera beneficiarse de dicha terapia, comprometiéndose la madre a realizar dicho trámite judicial (queja 16/0663).

También intervenimos de oficio al conocer que un menor lactante, de nacionalidad marroquí, tuvo que ser ingresado en un centro hospitalario de Málaga por las lesiones que le causó un familiar al verterle en la boca un ácido cuando sólo contaba con 25 días de vida. El niño se encontraba acompañado de su madre, una mujer también de origen marroquí que había sido repudiada por su familia tras denunciar a la agresora -una hermana del padre del menor-.

El problema es que el menor debía continuar recibiendo asistencia sanitaria aunque no hospitalaria, sin embargo, la situación de precariedad económica de la madre le impedía acceder a una vivienda. En aquellos momentos, una entidad privada había accedido a atender a la familia pero sólo transitoriamente ya que el recurso está diseñado para familias con niños ingresados que viven lejos del hospital, y no tiene como objetivo la atención de problemas sociales como es el caso de esta unidad familiar.

Ante esta situación, acordamos iniciar gestiones con el Ayuntamiento de Málaga y con el centro hospitalario en cuestión para comprobar la atención dispensada a la unidad familiar de referencia y sobre los posibles recursos ofertados a la misma. Asimismo, desde la Defensoría se apuntó la posibilidad de que, teniendo en cuenta las circunstancias que concurrían en el presente supuesto, se prestara ayuda a la madre para solicitar el estatuto de refugiada junto con el menor. En todo caso, recordamos a ambos organismos la necesidad de desarrollar trabajos coordinados para encontrar una solución estable a la unidad familiar (queja 16/2906).



### 3.1.2.6.2. Protección a menores en situación de desamparo

Un menor se encontrará en situación de desamparo cuando se esté privado de la necesaria asistencia moral y material por el incumplimiento o imposible o inadecuado ejercicio de los deberes de protección por quienes se encuentran obligados a prestarla. Así, cuando la Entidad Pública constate que un menor se encuentra en situación de desamparo, asumirá la tutela de aquel por ministerio de la ley, adoptando las oportunas medidas de protección y poniendo los hechos en conocimiento del Ministerio Fiscal.

#### a) Régimen de visitas a menores tutelados por la Administración

Al asumir el Ente Público la tutela de un menor una de las controversias que con más frecuencia se suelen suscitar viene motivada por la **petición de los padres o de la familia extensa de disponer de un régimen de relaciones con él.**

***Una de las controversias que con más frecuencia se suele suscitar es la petición de la familia de disponer de un régimen de relaciones con el menor declarado en desamparo.***

La casuística de estas quejas es muy variada, en ocasiones disconformes con la decisión del Ente Público de restringir los contactos con el menor; en otras la discrepancia se centra en la cadencia y duración de las visitas, o bien en relación con lugar concreto en que éstas han de celebrarse.

Así en la queja 16/5208 una interna en un centro penitenciario se lamenta de que la Junta de Andalucía no le permita ningún contacto con su hija, siquiera fuera una llamada telefónica, no comprendiendo el argumento de que tales contactos pudieran resultar dañinos para la menor. También en la queja 16/6156 una madre, cuyos hijos habían sido declarados en desamparo y tutelados por la Junta de Andalucía, se quejaba

de que la Administración no hubiera admitido su petición de tener a sus hijos durante las vacaciones y replicaba que su situación personal había mejorado.

En otro de estos expedientes la interesada había solicitado régimen de visitas a sus cuatro nietos, sin recibir ninguna contestación. Sobre ese particular la Delegación Territorial argumentaba que no se tenía constancia de ninguna solicitud de la interesada en tal sentido; y sí una solicitud de acogimiento familiar preadoptivo para los cuatro menores, lo cual resultaba inviable desde el punto de vista de la legalidad precisamente por su estrecho vínculo familiar (abuela-nietos), además de estar ya tres de ellos en acogimiento familiar preadoptivo con distinta familia.

No obstante, se inició un procedimiento para valorar la pertinencia de un acogimiento familiar permanente del nieto para el que aún no se había adoptado dicha medida, al cual sí visitaba periódicamente en el centro en el que estaba internado (queja 15/5370).

En un expediente similar los abuelos maternos solicitaban poder visitar a los menores en los centros donde estaban internados, argumentando para ello que no existía ninguna resolución administrativa o judicial que se lo impidiera. A este respecto la Administración vino a responder que existían dos autos judiciales que se pronunciaban de forma negativa sobre esta cuestión, a lo cual se añadía el pronóstico de irrecuperabilidad de los progenitores y la situación de marginalidad en la que se encuentra inmersa la familia extensa, lo cual hacía desaconsejable tanto el retorno con los progenitores, como su convivencia con familia extensa (queja 15/5113).

## **b) Medidas de protección: acogimiento familiar: acogimiento residencial y adopciones**

### **1.- Acogimiento residencial**

Una vez que la Administración dispone de la tutela o simple guarda de un menor ha de atender sus necesidades bien confiando su guarda y custodia a una familia, extensa o ajena, bien internándolo en un centro residencial de protección de menores. Refiriéndonos a este último supuesto, a lo largo del ejercicio 2016, **hemos realizado actuaciones relacionadas con**

*La  
Institución ha  
supervisado el  
funcionamiento  
y estado de  
conservación de  
algunos centros  
de protección  
de menores.*

## la supervisión del funcionamiento y estado de conservación de tales centros.

En primer lugar informamos de la respuesta favorable a las Recomendaciones que en el ejercicio anterior efectuamos en la queja 14/4454, asumiendo la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales de Sevilla íntegramente su contenido, orientado a que se realizase un mayor control del centro de protección “Villa Elvira” y que se estudiase una posible revisión de los criterios organizativos y su proyecto educativo para garantizar una atención de calidad, procurando un clima de convivencia amigable que reduzca los incidentes violentos a supuestos excepcionales.

En dicha resolución censuramos que la problemática del centro era asumida por la Administración como un hecho hasta cierto punto insalvable y cronificado, justificando la reiteración de comportamientos disruptivos de los internos en función del perfil de los menores allí ingresados. Recalcaba la Administración que por necesidades del Servicio de Protección de Menores dicho centro se había especializado en la acogida inmediata de urgencia de adolescentes desamparados de ambos sexos, de 12 a 17 años. La premura de la acogida inmediata hace que de dichos menores se tenga poca información y que exista un período de estancia, más o menos prolongado, en que los menores permanecen en el centro sin conocer exactamente su situación y el plan de intervención previsto para ellos. En el recurso muchas veces se parte de cero y se comienza un estudio de su perfil y circunstancias personales para derivarlos, si así se determinase, a un centro residencial básico, a acogimiento familiar, o ser devueltos a sus familias.

En esta tesitura, al acoger de urgencia a adolescentes carentes de plan de intervención o esté someramente iniciado, si se da el caso de que algunos de los residentes tienen un perfil conflictivo, y se añaden nuevos ingresos del mismo perfil, nos encontramos con un terreno abonado para el florecimiento de conflictos y disputas de difícil solución. Prueba de ello son los hechos relatados en la queja que refieren un clima de convivencia en el centro inapropiado para la protección de menores, con altercados de carácter muy violento.

De modo similar actuamos en la queja 16/1344 que iniciamos, de oficio, tras conocer por noticias aparecidas en distintos medios de comunicación de la clausura de un centro de protección en Estepona (Málaga) en el cual se venía ejecutando un programa específico para menores inmigrantes no acompañados. En el trámite de la queja nos interesamos por la garantía del bienestar e interés superior de los menores que allí residían y que habían visto alterada su vida ordinaria y referente de relaciones sociales con el obligado traslado a otros recursos residenciales idóneos a sus características.

La Delegación Territorial informó que su actuación vino motivada por los datos que obtuvieron en el ejercicio de su función inspectora, como garante del cumplimiento de los requisitos materiales y funcionales establecidos en la legislación. Al efectuar una visita de inspección al centro se constató un inadecuado mantenimiento de las instalaciones, que evidenciaban un notable deterioro. A lo expuesto se añadía la escasez y poca variedad de alimentos almacenados, con incidencia negativa en los menús previstos para los menores internos.

Tras detectarse estas graves irregularidades, se procedió al traslado de los menores a otros centros residenciales, adecuados a sus características y necesidades, quedando con ello garantizados sus derechos y bienestar.

También hubimos de intervenir en el conflicto generado en el mes de julio en un centro para menores inmigrantes en Granada. La Secretaría General de Servicios Sociales nos remitió un informe en que detallaban los incidentes (agresiones) producidos al iniciar el traslado de un menor al centro de protección del que procedía, en Jerez de la Frontera.

El documento recibido de la Administración destacaba que ante la negativa del menor a llevar a cabo el traslado, y como consecuencia del estado de agresividad que presentaba, las personas responsables del centro, siguiendo el protocolo establecido, recurrieron en auxilio de la Policía Autonómica y de la Policía Nacional. Se pone de relieve que la actitud del menor fue alentada y animada por otros menores, produciéndose una serie de incidentes violentos entre éstos y las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

Resultado de los altercados, la policía detuvo a diez menores, todos de nacionalidad marroquí, acusados de obstrucción y atentado contra la autoridad, los cuales fueron puestos a disposición de la Fiscalía y Juzgado de Menores. Otros dos menores aprovecharon la revuelta para abandonar el centro sin autorización, siendo localizados horas después y también derivados a la Fiscalía.

En julio se celebraron las vistas orales, acordando por el Juzgado de Menores N° 1 de Granada las medidas coercitivas y educativas oportunas, y la medida de internamiento de todos los menores en conflicto en un centro de internamiento de menores infractores.

Por otro lado, el informe de la Entidad Pública pone de relieve la apertura de un expediente informativo para analizar el suceso y verificar el cumplimiento del protocolo ante situaciones como las acontecidas en el centro. También se destaca que se han identificado una serie de propuestas de mejoras como son la separación del menor en conflicto del grupo de iguales para evitar actitudes de apoyo, la estabilización del menor antes de intentar llevar a cabo la medida que se pretenda, o la conveniencia de revisar el procedimiento de coordinación con otras instituciones.

Analizada la exhaustiva información facilitada, esta Institución comparte el criterio sustentado por la misma respecto de la rápida solución del conflicto, y la adecuada intervención del personal del centro de protección, de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y del Servicio del 061. Del mismo modo compartimos la valoración que se realiza por la Administración respecto de la eficaz intervención de la Fiscalía de Menores y del Juzgado de Menores y valora positivamente las propuestas de mejora (queja 16/3876).

Una de los incidentes que de forma reiterada alternan el clima de convivencia y funcionamiento ordinario de los centros de protección lo constituyen **los abandonos no permitidos del centro por parte de los internos, denominadas fugas**. Tratándose de centros residenciales de protección de menores, cuya concepción arquitectónica, dotación material y funcionamiento ordinario ha de asemejarse a un hogar familiar, resulta una tarea muy dificultosa la prevención de estos incidentes, lo

cual obliga al personal a actuar con extrema diligencia en el control de las entradas y salidas del centro, activando de forma urgente los protocolos de intervención previstos para dichas contingencias.

Esta situación se da en la queja 16/2152 que iniciamos tras tener conocimiento por noticias publicadas en distintos medios de comunicación de la desaparición de una adolescente, de 17 años de edad, acogida en un centro de protección de menores de la provincia de Sevilla.

En alguna de las crónicas periodísticas se citaba el nombre y apellidos de la menor e incluso se ilustraba la noticia con su fotografía. A continuación se relataban las circunstancias en que acontecieron los hechos, recalcando que la menor ingresó en el centro de protección de menores por voluntad propia tras una fuerte discusión en el seno de su familia. Al parecer la menor denunció que era maltratada por su familia y a continuación fue ingresada en el centro para proteger sus derechos e integridad, así como investigar lo sucedido para actuar en consecuencia.

Tras la denuncia de la desaparición se activaron los protocolos policiales para su localización, teniendo mucha repercusión la noticia. El desenlace del incidente tuvo un resultado favorable ya que la menor compareció días después en casa de sus padres, por propia voluntad.

Del relato de los hechos destacamos, por un lado, la difusión sin ninguna cortapisa de la imagen fotográfica de la menor y de sus datos personales, ilustrando las crónicas periodísticas con un relato de hechos ocurridos en la intimidad familiar que pudieran afectar a su honor e intimidad personal. También nos preocupaban las actuaciones realizadas en el expediente de protección incoado a resultas de su denuncia e ingreso en el centro de protección.

La Delegación Territorial informó que la menor ingresó en un centro de acogida inmediata de Sevilla conducida por la policía, y de ahí fue trasladada a otro, el cual abandonó sin autorización cuatro días después, regresando a la casa de sus padres posteriormente.

En los días en que la menor permaneció ilocalizada su búsqueda se realizó por la Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, protagonizando también una búsqueda de forma privada los padres, auxiliados por una ONG, colaborando en ello medios de comunicación.

Tras valorar las circunstancias del caso, el Ente Público decidió como medida más conveniente para el interés superior de la adolescente que esta siguiera con su familia y que se abordase el caso por el equipo de tratamiento familiar, cuyo personal especializado les orientaría y formaría en estrategias para solventar el conflicto de relación con su hija.

En cuanto a la revelación de la imagen y datos personales de la menor, toda vez que dicha situación se dio en el contexto de las acciones emprendidas por la propia familia para su localización, el Ente Público dejó en manos de la Fiscalía -que era conocedora de la situación- la oportunidad de ejercer acciones legales en protección de los derechos e interés superior de la menor.

Por nuestra parte, también ponderamos la dificultad que entraña la solución del conflicto de relación entre padres e hijos en edad adolescente, especialmente si se dan circunstancias de falta de control de impulsos o de rechazo de la autoridad paterna. A este respecto consideramos razonable y proporcionado que se hubiera optado por medidas que no implicasen la separación de la adolescente de su medio social y familiar, derivando el caso a los servicios especializados que les proporcionaría el equipo de tratamiento familiar.

También, de oficio, tramitamos la queja 15/5145 en relación con la desaparición de dos adolescentes de un centro de protección de menores de Sevilla capital. Del informe remitido por la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales extraemos que las menores acordaron ausentarse sin permiso del centro de forma improvisada. La reacción del centro tras su desaparición fue inmediata, interponiendo la correspondiente denuncia y comunicando el hecho a los familiares. Las familias tuvieron una participación activa en la localización de ambas jóvenes, hecho que se produjo tras transcurrir algo más de 48 horas desde su desaparición.

Las peripecias que vivieron las jóvenes durante el tiempo que estuvieron desaparecidas no quedaron suficientemente aclaradas, aunque no se refiere que hubieran padecido ningún daño físico o psicológico que fuera relevante.

Otro supuesto de fuga de centro de protección lo analizamos en la queja 15/5410. La menor se fugó, junto con otra interna, del centro de protección en que residía en la provincia de Jaén, interponiéndose por parte del recurso la correspondiente denuncia y comunicándolo al servicio 112. Al día siguiente la menor fue localizada y devuelta al centro por la Guardia Civil.

El comportamiento de la menor estuvo muy condicionado por el conflicto de relación que tenía con sus padres. Esta problemática fue abordada con posterioridad al nuevo ingreso en el centro, con una intervención tanto educativa, como psicológica y social, con resultados positivos. 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 proporcionó pautas educativas para que las utilizaran con su hija. Además, éstos se comprometieron a recibir ayuda del equipo de tratamiento familiar de su zona. Ante todo lo expuesto, la menor abandonó el centro para reintegrarse en el domicilio familiar, siendo derivado el caso para seguimiento por parte del equipo de tratamiento familiar.

En el transcurso del año 2016 también abordamos **problemas asociados a la contratación del servicio de gestión de centros de protección de menores**, en concreto, con las licitaciones públicas de los contratos para la gestión de centros de protección de menores. Las reclamaciones se han centrado en el importante recorte

***Abordamos problemas asociados a la contratación del servicio de gestión de centros de protección de menores, en concreto, con las licitaciones públicas de los contratos para la gestión estos recursos.***



presupuestario, con la consecuente disminución en el número de plazas y la calidad en la atención a los menores.

A este respecto la Dirección General de Infancia y Familias puntualiza que en cada provincia existen diferentes contratos de gestión de servicio público en función de la ubicación y el programa de cada centro de protección, lo cual impide una respuesta uniforme y global a la cuestión. Aún así, se señala que el dispositivo habilitado para el acogimiento residencial ha ido evolucionando acompasado con las modificaciones experimentadas por el Sistema de Protección de Menores, siendo así que en esta década se ha pasado de un sistema basado en convenios de colaboración, que partía de las antiguas entidades de beneficencia, a una red de centros de protección de menores más articulada, más homogénea y regida por contratos de gestión de servicio público en aras de la necesaria transparencia y la calidad del servicio, figura ésta -la contractual- que es exigida en numerosos informes del Gabinete Jurídico de la Junta de Andalucía, ya que la protección de menores es una competencia propia de la Administración, por lo que no puede financiarse mediante la figura jurídica de la subvención, que tiene claramente otra finalidad.

También asume la Dirección General que cuantitativamente existen ahora menos plazas de acogimiento residencial que hace diez años, y no solo por la mencionada reordenación del Sistema, sino porque ya desde la entrada en vigor de la Ley 1/1998, de 20 de abril, de derechos y atención al menor, debía tenderse a que los menores no tuviesen una medida de acogimiento residencial, sino de acogimiento familiar, lo que, con la modificación del Sistema de Protección de Menores operada por la Ley 26/2015, de 28 de julio, ya no se trata de un criterio de actuación prioritario, sino de una exigencia legal para los menores de 0 a 3 años (prohibición de ingresos en centros de protección) y una estricta recomendación para los menores de 4 a 6 años, lo que conlleva, lógicamente, la reducción de plazas de acogimiento residencial en aras de la potenciación del acogimiento familiar.

Por otro lado, el trabajo realizado a través de los equipos de tratamiento familiar con aquellas familias en situaciones de riesgo tendente a prevenir la aparición de situaciones de desprotección ha favorecido que

en muchos casos no sea necesaria la separación de los menores de su medio, disminuyendo el número de ingresos en recursos residenciales en unos casos, y en otros ha posibilitado, tras el trabajo realizado con las familias, el retorno después de la institucionalización de los niños

En cuanto a la queja de una reducción del 20 por 100 de la asignación económica y supresión de las ayudas para gastos extraordinarios de los menores, lo que en realidad ha acontecido es que se ha pasado de un sistema de financiación mediante subvenciones a través de convenios de colaboración, en los que se abonaban a un precio las plazas ocupadas y a otro mucho menor las plazas disponibles (cubriéndose aparte esos gastos extraordinarios), a un sistema de contratos de gestión de servicio público, en los que el precio fluctúa en función de las plazas concertadas, estén o no ocupadas en cada momento, puesto que el servicio a prestar por las entidades consiste en la guarda de los menores acogidos, con todas las obligaciones que ello conlleva. Por ello, en este sistema de contratación se fijan las tarifas en función del programa concreto que desarrolle cada centro (queja 15/5902 y queja 15/5908).

## 2.- Acogimiento familiar

Un grupo destacado de reclamaciones ponen su foco de atención en la medida de acogimiento familiar propuesta por la Entidad Pública para el menor. En estos casos nuestra intervención va dirigida a **comprobar que la actuación de la Administración sea congruente con el interés superior del menor en el sentido de que su vida transcurra en el seno de una familia y no interno en un centro, y que a su vez dicho acogimiento familiar sea estable, evitando incertidumbre por su futuro y permitiendo que la relación con esa familia les permita fraguar unos lazos afectivos beneficiosos y duraderos.**

***Intervenimos para que la actuación de la Administración sea congruente con el interés superior del menor en el sentido de que su vida transcurra en el seno de una familia y no interno en un centro.***

En congruencia con el mandato legal de primar el acogimiento familiar sobre el residencial se aborda el programa de **acogimientos familiares de urgencia** en el cual colaboran familias, especialmente comprometidas, que cuidan a los menores que les son confiados como una persona más que integra su familia, siendo conscientes de que en un horizonte temporal muy cercano el menor retornará con sus familiares o bien quedará bajo el cuidado de otra familia con visos de mayor permanencia.

Los problemas que suscita la gestión de este programa social son múltiples y algunos nos fueron expuestos por una familia acogedora de urgencia que discrepaba del protocolo que se sigue para la entrega del menor acogido a la familia seleccionada para una convivencia de mayor estabilidad.

La Dirección General de Infancia y Familias coincide en la necesidad de una incorporación progresiva del menor a su nueva familia. Para facilitar la adaptación se pasa por una fase previa denominada acoplamiento en la que durante un periodo de tiempo menor y familia acogedora seleccionada se conocen y aceptan mutuamente.

La duración de esta fase de acoplamiento varía en función de la edad del niño o la niña y de cómo se produzca esta adaptación y se plantea con los objetivos de evitar la inseguridad y temor asociados a los cambios que se producen en la vida del menor, permitir el establecimiento progresivo de lazos afectivos entre la familia y el menor, adaptar la vida cotidiana de la familia para la incorporación de un nuevo menor, y adecuar las expectativas de la familia a las características y necesidades del menor o la menor que van a acoger.

Para que el acogimiento familiar, la reintegración familiar o la medida más estable que se vaya a adoptar con el menor, se realice con las mayores garantías de éxito, una vez que la familia ha sido seleccionada, la Institución Colaboradora de Integración Familiar (en adelante ICIF), interviene en la preparación del menor para dicha medida, junto con la Delegación Territorial, el centro en el que resida o la familia acogedora, en su caso.

Asimismo, la ICIF elabora una propuesta de acoplamiento, junto con el centro o la familia acogedora, si es el caso, que estará en relación con la preparación del menor y en la que se recogerán los aspectos más relevantes del acoplamiento: objetivos, duración inicial, descripción del proceso, contactos con la familia biológica, etc. Esta propuesta es supervisada y aprobada por la Delegación Territorial y puede ser objeto de modificación.

Una vez se inicia el acople, la ICIF se encarga de realizar el seguimiento del mismo y de proporcionar al menor y a la familia acogedora el acompañamiento y apoyo que precise, coordinándose de manera permanente con el equipo de menores de la Delegación Territorial, con el centro y, en su caso, con la familia acogedora que inicialmente estaba con el menor. Asimismo, se encarga de comunicar a la Delegación Territorial las incidencias que se produzcan y que puedan influir en el éxito del mismo.

Al finalizar el acoplamiento, la ICIF emite un informe de evaluación del acoplamiento en el que se analizan los factores de éxito y riesgo y que determinará la formalización del acogimiento por parte de la Delegación Territorial.

En el Protocolo del Programa de Acogimiento Familiar que elaboró la Dirección General en el año 2008 y que fue remitido a todos los Servicios de Protección de Menores, se le dedica un apartado a la fase de acoplamiento donde se contemplan todos estos aspectos. También en el anteproyecto de cláusulas administrativas del contrato de gestión de servicio público para el desarrollo de los programas de acogimiento familiar, que se suscribe con las Instituciones Colaboradoras de Integración Familiar, se contempla un apartado con las directrices a seguir por la entidad adjudicataria en la fase de acoplamiento (queja 15/5505).

Cuestión muy similar nos fue planteada por una familia del programa de familias acogedoras de urgencia la cual, a pesar del carácter temporal y urgente de su intervención, había tenido acogido a un menor por un período superior a los dos años y medio, siendo así que ante la decisión del Ente Público de confiar su acogimiento permanente a familia extensa,

la separación del menor se habría producido de un modo muy brusco, sin programar una transición no traumática con su nueva familia, pasando por alto los vínculos de afectos que de forma inevitable han fraguado con el menor.

La Delegación Territorial describió todos los condicionantes que había tenido el expediente de protección del menor, y como tales incidencias habían dificultado que las medidas de protección se pudieran haber adoptado con antelación. A pesar de tales dificultades se acordó la medida de protección más conveniente para el menor y se programó un acoplamiento progresivo con su nueva familia de acogida (queja 16/150).

*En el acogimiento familiar de menores sin expectativa de adopción, los vínculos que se fraguan con el niño tienen necesariamente incidencia en las decisiones que en su beneficio ha de adoptar la Administración.*

Debemos destacar que en el **acogimiento familiar de menores, sin expectativa de adopción**, la cuestión de los vínculos que se fraguan con el menor tiene necesariamente incidencia en las decisiones que en su beneficio ha de adoptar la Administración, con las que no siempre se muestra conforme la familia acogedora, tal como acontece en la queja 16/1783 en la que los interesados habían tenido acogido a un niño durante 2 años, a pesar de que dicho acogimiento estaba previsto que durase como máximo 9 meses, pero se prolongó todo ese tiempo ante los problemas de salud que presentaba el menor, que había precisado de sucesivas intervenciones quirúrgicas para dotarle de un ano artificial. El menor requerirá en adelante de constantes y especializados cuidados de salud, siendo preferible que su estado emocional no se viese alterado y que llevase una vida lo más ordenada y regular posible. Por dicho motivo, la familia solicitaba que se tuviese en cuenta

el ofrecimiento que habían realizado para que el menor pudiera seguir con ellos de forma permanente mediante la fórmula jurídica que se considere apropiada, evitando romper la vinculación afectiva que les unía

y beneficiándose el menor de la experiencia que habían acumulado en el tratamiento de su dolencia.

El trabajo, esfuerzo y dedicación de esta familia, así como su compromiso social y actitud altruista fue puesto de relieve por la Delegación Territorial. No obstante, valoradas las circunstancias del caso, y atendiendo prioritariamente al interés superior del menor, se consideró más beneficioso para él su adopción por una familia capacitada para afrontar sus necesidades. Para llegar a dicha decisión se tuvo en cuenta que la situación sanitaria del niño, si bien no resuelta totalmente, ya que precisará de años de evolución, se encuentra en una fase que permitiría su adaptación a su familia definitiva. También se valoró que el establecimiento de vínculos de apego seguro con la familia de acogida, lejos de ser un problema es, como recoge la mayoría de la literatura científica al respecto, una garantía de buena integración en su nueva familia adoptiva, con la que el niño podrá vincularse gracias al tipo de apego seguro que ha podido construir en el tiempo que estuvo con su familia de acogida.

Otro problema en este ámbito se da con **los acogimientos familiares de hecho**, situación que se da cuando no se ha formalizado mediante el trámite legal correspondiente.

Citamos como ejemplo la queja 15/4152 formulada por un chico, de 17 años de edad, relatando la disputa que mantiene con su familia biológica y que convive desde hace tiempo con otra familia, ajena a la biológica, cuyo acogimiento pretende que sea regularizado.

Tras exponer su situación al Ente Público de Protección de Menores recibimos un informe señalando que la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales de Cádiz recibió un oficio de la Fiscalía de Menores de Cádiz, junto con un informe de los Servicios Sociales de su localidad de residencia, en el que daban cuenta de su situación. Tras analizar los pormenores del caso concluyeron que no existían indicadores de maltrato o negligencia por parte de su familia biológica. Únicamente se señalaba la existencia de un conflicto de relación entre los padres e hijo.

Es por ello que el Servicio de Protección de Menores de la Delegación valoró que no existían suficientes elementos para iniciar un procedimiento de desamparo y asunción de su tutela. Razonaba en su informe dicho Servicio que la mera existencia de una situación de guarda de hecho no conlleva necesariamente la declaración del desamparo, como así reconoce la Fiscalía General del Estado en la Circular 8/2011 (apartado IV Guardas de Hecho). Así mismo, la actual redacción del artículo 303 del Código Civil, en la misma línea del pronunciamiento de la sentencia del Tribunal Supremo de 17 de octubre de 2014, recoge de forma expresa que ante situaciones de guarda de hecho procederá la declaración del desamparo sólo cuando se den los presupuestos objetivos de falta de asistencia contemplados en los artículos 172 y 239 bis del Código Civil.

***Ante situaciones de guarda de hecho procederá la declaración del desamparo sólo cuando se den los presupuestos objetivos de falta de asistencia contemplados en el Código Civil.***

Así pues, respondimos al menor que no advertíamos irregularidades en la respuesta que le había facilitado la Administración. A lo que añadimos que una vez alcanzada la mayoría de

edad (conforme al artículo 12 de la Constitución las personas alcanzan la mayoría de edad a los 18 años) desde ese momento, de acuerdo con lo establecido en el artículo 322 del Código Civil, dispondrá de plena capacidad jurídica y de obrar para todos los actos de su vida civil. En tal sentido, al estar muy cercana esa fecha le corresponderá decidir la opción de demandar a sus progenitores las obligaciones establecidas en el artículo 148 del Código Civil, donde se regula la figura jurídica conocida en la doctrina como «deuda alimentaria», que puede definirse como la que afecta a una persona, llamada alimentante, que resulta obligada a prestar a otra, llamada asimismo alimentista, lo indispensable para cubrir sus necesidades, no meramente de subsistencia sino también relacionadas con la formación, como sería su caso. Se trata de una deuda que surge entre parientes, basada en lazos de solidaridad familiar, y que tutela un interés jurídico privado e individual.

Por último consideramos de interés resaltar la queja 16/2190 de la Plataforma de Familias Acogedoras de Andalucía en disconformidad con la disposición normativa en la que venía trabajando la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales para **modificar el actual sistema de acogimiento familiar en nuestra Comunidad Autónoma**. Las asociaciones que integran la plataforma consideran pernicioso para el Sistema de Protección de Menores el enfoque que dicha normativa otorga a la medida de acogimiento familiar, en especial en lo relativo a la consideración del acogimiento familiar temporal, y el procedimiento y cuantías previstas para el sistema de ayudas económicas a las familias acogedoras.

Tras trasladar esta inquietud y consideraciones a la Dirección General de Infancia y Familias, dicho centro directivo puntualiza que la normativa en la que se viene trabajando se refiere exclusivamente a la modificación de las prestaciones económicas a percibir por las familias acogedoras, sin incluir ninguna modificación del actual sistema de acogimiento familiar.

Recalca también la Dirección General los trabajos que se vienen realizando en la redacción de una nueva ley andaluza en sustitución de la Ley 1/1998, de 20 de abril, de los derechos y la atención al menor, en consonancia con las reformas introducidas por la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del Sistema de protección a la infancia y a la adolescencia. Como consecuencia de tales reformas se adaptarán los protocolos de actuación a las nuevas necesidades.

En congruencia con tales modificaciones, en el proyecto de orden que regulará las prestaciones económicas a las familias acogedoras de menores del sistema de protección en Andalucía, que ha sido sometido al trámite de audiencia e información pública, se adecua en la temporalidad del acogimiento de urgencia a lo establecido en la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del Sistema de Protección a la Infancia y a la Adolescencia.

Igualmente, respecto a la pérdida de derechos adquiridos alegados por la Plataforma de Familias Acogedoras, en relación con el acogimiento familiar de urgencia, tal como dispone el proyecto de orden, se recoge el carácter obligatorio de la compensación económica a percibir por los



acogedores de urgencia y especializado, con lo que no existe tal pérdida de derechos adquiridos según alega la Plataforma.

En relación con la demanda de remuneración de todas las modalidades de acogimiento familiar, la exposición de motivos del proyecto de orden ya recoge el compromiso de impulsar en mayor medida el acogimiento familiar y apoyar económicamente a las familias acogedoras en la labor solidaria que realizan. Por ello, es voluntad de la Consejería incrementar las prestaciones económicas en la medida en que las disponibilidades presupuestarias lo permitan.

### 3.- Adopción nacional e internacional

En lo que respecta a las actuaciones de la Junta de Andalucía en expedientes de **adopción de menores nacionales** las quejas que recibimos normalmente son presentadas por personas directamente afectadas por

tales actuaciones que inciden en aspectos muy sensibles de su vida privada y familiar. Hemos de recordar que la decisión que adopta la Administración de constituir un acogimiento con fines de adopción normalmente supone la ruptura total de vínculos del menor con su familia biológica, siendo frecuente que para facilitar una mejor integración del menor con su nueva familia dicha decisión vaya acompañada de una reducción o bloqueo absoluto de los contactos de éste con sus familiares.

*Las familias biológicas solicitan nuestra intervención para evitar la adopción de los menores y la pérdida de todo vínculo afectivo con los mismos.*

Así en algunos casos la queja refleja una oposición frontal a la constitución de un acogimiento con fines de adopción, y las familias biológicas solicitan nuestra intervención para evitar la adopción de los menores y la pérdida de todo vínculo afectivo con los mismos (queja 16/3901, entre otras).

En lo que atañe a la selección de la familia idónea para la adopción del menor no siempre se logra el resultado esperado. Ejemplo de ello se expone en

la queja 16/1054 en la que el interesado se lamenta de las actuaciones realizadas por el Ente Público de Protección de Menores de Granada en el caso de la menor que tuvieron en acogimiento familiar. Denunciaba que la Administración no había valorado de forma conveniente ni el perfil personal de la menor ni la idoneidad de las familias seleccionadas para tenerla en acogimiento como paso previo a su adopción, fracasando el acoplamiento con la familia seleccionada.

A este respecto la Delegación Territorial argumenta que toda la intervención protectora con la niña estuvo condicionada por su edad, nivel de desarrollo madurativo y el tiempo transcurrido conviviendo con la familia acogedora simple, lo que fraguó entre ellos unos fuertes lazos afectivos, dando lugar a una situación en que la menor identificó a su familia acogedora simple como sus padres definitivos. Este apego se reforzó al pasar la madre de acogida por una enfermedad grave, con la carga emocional que ello conlleva. Al recaer de su enfermedad y ser hospitalizada, el acoplamiento con la nueva familia que acogería a la menor con fines de adopción se precipitó y concluyó más rápido de lo esperado, condicionando sus posibilidades de éxito.

Refiriéndonos ahora a los expedientes de **adopción internacional** hemos de recordar que en dichos expedientes se ve involucrada una familia que ha madurado y consolidado la decisión de acoger en su seno a un menor, transitando por un tedioso procedimiento tanto en nuestro país como en el país de procedencia de aquél, y que se desespera ante cualquier inconveniente que surja en el proceso de adopción, cuya solución en muchas ocasiones escapa a las posibilidades de intervención de la Junta de Andalucía.

*Se advierte un descenso paulatino de las solicitudes de adopción internacional propiciado por la crisis económica y las exigencias cada vez mayores impuestas por la legislación de procedencia de los menores.*

Un primer dato significativo relativo a estos expedientes es el descenso paulatino que se viene experimentando en las solicitudes de adopción

internacional. Se trata de un fenómeno social propiciado en gran medida por la crisis económica por la que venimos atravesando, a lo cual se unen las exigencias cada vez mayores impuestas por la legislación de procedencia de los menores, así como la reducción del número de menores susceptibles de adopción en alguno de estos países, tal como son los casos de China o Rusia. Es una tendencia iniciada en 2004 incrementada año a año, siendo así que según datos de la Dirección General de Infancia y Familias durante 2016 se ha producido una reducción de en torno al 40 por 100 respecto a los menores que en el año 2015 llegaron a Andalucía para ser adoptados.

En consecuencia, ante la reducción de expedientes de adopción internacional, las quejas en esta materia también han experimentado una reducción. No obstante, persisten discrepancias fundamentalmente en cuanto al procedimiento para la declaración de idoneidad, o el seguimiento de las adopciones por parte de las entidades colaboradoras.

Sobre el procedimiento que se sigue para la valoración de idoneidad hemos de reflejar la respuesta dada por la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales a la Sugerencia que efectuamos en la queja 14/2998 en la que analizamos un caso en que una familia solicitó la grabación de las entrevistas con el personal evaluador con la finalidad de disponer de un soporte material donde acudir para revisar su contenido.

Al disponer de dicho soporte documental se consigue dotar de máxima transparencia a todo el proceso evaluador. No quedan rincones oscuros a las preguntas que se pudieran haber realizado o al contenido de las respuestas e información aportada durante el desarrollo de las entrevistas.

Además, se garantiza que las personas disconformes con la evaluación puedan recurrirla aportando argumentos contradictorios, máxime si dicha evaluación se centra de forma primordial y decisiva en la información obtenida de las entrevistas. Al existir esta posibilidad de acceder al archivo sonoro o audiovisual de las entrevistas se facilita la posibilidad de presentar alegaciones y se evita que una de estas alegaciones fuese precisamente de indefensión ante la imposibilidad de probar que lo que se argumenta no tiene fundamento razonable o carece de veracidad.

Pero en el caso analizado, aún disponiendo de dichas grabaciones, nos encontramos con un abierto enfrentamiento entre profesionales evaluadores y familia evaluada, siendo así que tras haber solicitado el acceso a la grabación -que en este caso sí existía por petición expresa de la familia- dicho acceso no pudo materializarse ante la negativa para ello del personal evaluador, con fundamento en la protección de sus datos personales.

Por dicho motivo, para evitar casos similares en el futuro, formulamos una Sugerencia para que en la siguiente renovación de los contratos para la gestión del servicio público de información, formación, valoración de idoneidad y seguimientos postadoptivos se modificasen los correspondientes pliegos contractuales para que en su clausulado quedase 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.

La respuesta que recibimos de la Dirección General de Infancia y Familias fue en sentido negativo, por lo que ya en 2016 elevamos el asunto a la consideración de la entonces Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales por tratarse del órgano jerárquicamente superior con competencias en la materia. En esta ocasión, la respuesta ha sido favorable aunque precisando que las grabaciones de las entrevistas, estrictu sensu, no forman parte del expediente de adopción, pero conviniendo con esta Institución en la obligatoriedad de facilitar el acceso a las personas evaluadas. En este punto nos trasladan el pronunciamiento expreso de la Agencia Española de Protección de Datos declarando la obligación de la entidad gestora del servicio, responsable del fichero en el que constan las grabaciones, de

***Reclamamos el derecho de los afectados a acceder sin ninguna cortapisa al archivo de la grabación de las entrevistas realizadas durante el proceso para la valoración de su idoneidad para la adopción.***

facilitar el acceso a las grabaciones a las personas entrevistadas cuando así lo soliciten.

También aludimos a la queja 15/5323 que tramitamos a instancias de la familia afectada por las Recomendaciones que efectuamos en la queja 14/1424, las cuales fueron asumidas favorablemente por la Dirección General de Infancia y Familias, en el sentido de adoptar las medidas necesarias para que la justificación de los gastos de tramitación de los expedientes de adopción internacional fuese lo más detallada y exhaustiva posible.

En este sentido, a las entidades colaboradoras en la adopción internacional (ECAI) que en adelante solicitaron modificación de sus tarifas se les exigió la presentación de un nuevo modelo de contrato de intermediación en el que quedase claro y detallado tanto la forma de pago como la justificación de los gastos, así como un dossier informativo del país de origen en el que quedasen incluidos, entre otros datos, los costes aplicables a la adopción.

También se nos informó de la creación de un grupo de expertos, dentro del Convenio de la Haya, para encontrar soluciones a los problemas planteados en relación a las cantidades a abonar por la adopción internacional.

La citada Dirección General, asimismo, trae a colación la reciente Ley 26/2015, que viene a establecer la competencia de la Administración del Estado para el control y seguimiento de las ECAIs respecto de las actividades que fueran a desarrollar en el país de origen de los menores, centralizándose así la función de inspección para que ésta resulte más eficaz.

Por último, y en relación con el expediente concreto que afecta a la familia titular de la queja, la Dirección General se remite a la respuesta dada a la reclamación que presentaron con anterioridad, resuelta mediante el acta de mediación a finales de 2013. En el transcurso de la tramitación de dicha reclamación se intentó dar respuesta a las solicitudes de justificación de los gastos mediante la reclamación de aportación de facturas a la ECAI. No obstante, por las propias características del país y del concreto proceso de

adopción, y ante la dificultad existente para justificar ciertos gastos, se consideró que este hecho no constituía una anomalía en el procedimiento de liquidación efectuado por la entidad y, en consecuencia, se dio por finalizado el trámite de la reclamación.

Analizado el contenido de la respuesta reiteramos el criterio fijado en nuestra Recomendación, en el sentido de que las competencias de supervisión sobre las ECAIS debieron ejercerse por la Junta de Andalucía de un modo más intenso y eficaz, verificando el cumplimiento riguroso de la normativa existente en la materia, inspirada toda ella en evitar la existencia de ánimo de lucro en las adopciones internacionales.

En consecuencia, tras ratificarse esta Institución en el contenido de la Resolución formulada, así como en las argumentaciones que sirvieron de base a esta Institución para su dictado, y no habiéndose aceptado la misma en el aspecto concreto relativo a la supervisión de los gastos imputados por la ECAI al concreto expediente de adopción que afecta a la familia titular de la queja, y dado que carecemos de poderes coercitivos para imponer el cumplimiento de nuestra resolución, finalizamos nuestras actuaciones en el expediente queja e incluimos una referencia de la misma en el presente Informe tal como previene el artículo 29.2 de nuestra Ley reguladora.

***Exigimos de la Administración que la supervisión sobre las ECAIS se ejerza de un modo más intenso y eficaz, verificando el cumplimiento riguroso de la normativa inspirada en evitar cualquier ánimo de lucro en las adopciones internacionales.***

### **c) Defensa en juicio de los menores tutelados por la Administración**

La Ley Orgánica de protección jurídica del menor reconoce expresamente el derecho de los menores a ser oídos y escuchados sin discriminación alguna por edad, discapacidad o cualquier otra circunstancia, tanto en el ámbito familiar como en cualquier procedimiento administrativo, judicial o de mediación en que estuviesen afectados y que condujese a una

decisión con incidencia en su esfera personal, familiar o social, teniéndose debidamente en cuenta sus opiniones, en función de su edad y madurez. Para ello, el menor deberá recibir la información que le permita el ejercicio de este derecho en un lenguaje comprensible, en formatos accesibles y adaptados a sus circunstancias.

Desde nuestra obligada perspectiva de Defensor el Menor nos planteamos la necesidad de que la opinión del menor tutelado por la Administración sea escuchada de un modo más intenso y participativo que tal como se

***Creemos que la opinión del menor tutelado por la Administración debe ser escuchada de un modo más intenso y participativo de como se recoge hasta ahora en la legislación autonómica.***

recoge hasta ahora en la legislación autonómica. Es así que conforme al tenor literal del artículo 41.1 de la Ley 9/2007, de Administración de la Junta de Andalucía, la representación y defensa en juicio de los menores tutelados corresponde a los letrados y letradas del Gabinete Jurídico de la Junta de Andalucía, sin que quepa ninguna duda al respecto dada la rotundidad de dicho precepto.

Dicha regulación legal deja poco margen para que los menores tutelados, que hubieran alcanzado madurez suficiente y cuyos derechos e intereses se van a dilucidar en un procedimiento judicial, pudieran expresar su opinión sobre los abogados o abogadas que fueran a representarlos y dirigir su defensa, y sin que por tanto alcanzaran plena efectividad los postulados participativos y de reconocimiento de su autonomía personal establecidos en las muy recientes modificaciones introducidas en la ley Orgánica 1/1996 a la antes aludimos.

Pues bien, este asunto lo abordamos en el expediente de (queja 15/1681) a instancias de un abogado disconforme con que la defensa en juicio de los menores tutelados por la Administración hubiera necesariamente de ejercerse por parte de los letrados del Gabinete Jurídico de la Junta de Andalucía. El letrado considera que de este modo se produce una

colisión de intereses en perjuicio de los derechos e interés superior de los menores.

El criterio de esta Defensoría es que, igual que cualquier persona adulta puede elegir libremente al abogado de su confianza, de igual margen de decisión y autonomía personal debía disfrutar aquel menor que hubiera alcanzado suficiente madurez personal. Por ello nos mostramos proclives a que, tras la pertinente modificación normativa, se habilitara a los menores tutelados que hubieran alcanzado suficiente madurez, y siempre a los mayores de 12 años, para que pudieran expresar su opinión y voluntad respecto de la posibilidad de que fuesen representados por el abogado de su elección (a su costa, de disponer de medios económicos para ello), en su defecto por el letrado que fuera designado del turno de oficio, o si así lo eligiera por el que le correspondiera del Gabinete Jurídico de la Junta de Andalucía.

***Nos mostramos proclives a que, tras la pertinente modificación normativa, se habilite a los menores tutelados que hubieran alcanzado suficiente madurez, y siempre a los mayores de 12 años, para que puedan expresar su opinión respecto de la posibilidad de ser representados por un abogado de su elección.***

Conviene recordar que conforme al artículo 18 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa, tienen capacidad procesal los menores de edad para la defensa de aquellos de sus derechos e intereses legítimos cuya actuación les esté permitida por el ordenamiento jurídico sin necesidad de asistencia de la persona que ejerza la patria potestad, tutela o curatela. Y no creemos que exista obstáculo a que este precepto sea también aplicable a un menor, con suficiente madurez, tutelado por la Administración.

Por otro lado, se ha de traer a colación reciente jurisprudencia emanada del Tribunal Constitucional, en concreto la Sentencia 183/2008, de 22 de diciembre, en la que se dilucidó la inadmisión de recurso contencioso-administrativo basada en que el recurrente, menor de edad, no estaba



emancipado, sino sometido a la tutela de una Administración Pública, por lo que no entraba en el supuesto del antes aludido artículo 18 de la Ley de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa. Tras el análisis de la cuestión el Tribunal consideró que se produjo una aplicación desproporcionada del requisito de capacidad procesal y que con ello se vulneró el derecho a la tutela judicial reconocido en el artículo 24 de la Constitución.

También remarcamos que uno de los motivos que podría determinar la necesidad de designar para la defensa en juicio de un menor tutelado sería la posible contradicción de intereses entre éste y la Entidad Pública que lo tutela.

Es una situación que se puede dar en la vida cotidiana y es por ello que se contempla esta posibilidad en la legislación que ha previsto mecanismos para su solución. De este modo, tal como señala el Gabinete Jurídico de la Junta de Andalucía en el informe que nos remitió, el artículo 17.2 del Decreto 42/2002, regulador del desamparo, tutela y guarda, establece de forma expresa que cuando en algún asunto exista conflicto de intereses entre los menores sometidos a la guarda de la Administración de la Junta de Andalucía y quienes tengan su patria potestad o tutela, se instará el nombramiento de un defensor judicial.

De igual modo, y sin referencia expresa a menores tutelados por la Administración, el artículo 10 de la Ley Orgánica 1/1996, Protección Jurídica del Menor, en la redacción dada por la Ley 26/2015, de 28 de julio, previene la posibilidad de que las personas menores de edad puedan solicitar asistencia legal y el nombramiento de un defensor judicial, en su caso, para emprender las acciones judiciales y administrativas necesarias encaminadas a la protección y defensa de sus derechos e intereses, ello sin perjuicio de las funciones encomendadas al Ministerio Fiscal para actuar en defensa de los derechos de los menores.

También la redacción actual del artículo 300 del Código Civil prevé que el Juez, en procedimiento de jurisdicción voluntaria, de oficio o a petición del Ministerio Fiscal, del propio menor o de cualquier persona capaz de comparecer en juicio, nombre defensor a quien estime más idóneo para el cargo.

Así pues, el nombramiento de un defensor judicial es la salida que se da a esta situación en que se ven comprometidos en sede judicial los derechos e intereses de una persona menor de edad, para que de este modo pueda ejercer las actuaciones procesales que como parte interesada y afectada le correspondan.

No obstante, la reciente legislación civil ha ido mucho más allá, y ha previsto una situación concreta en que un menor tutelado pueda precisar la asistencia de un abogado que lo defienda, con el requisito específico de que este letrado haya de ser “independiente”. Nos estamos refiriendo al supuesto contemplado, *ex novo*, en el Capítulo IV, de la Ley Orgánica 1/1996 -este artículo responde a la modificación introducida por el artículo 1.6 de la Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio-, referido a centros de protección específicos de menores con problemas de conducta.

En efecto, el artículo 31 apartado 4 contempla que la regulación autonómica sobre régimen disciplinario de estos centros deberá ser suficiente y adecuada a los principios de la Constitución, de dicha Ley y del Título IX de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, garantizando al menor la asistencia legal de un abogado independiente, respetando en todo momento la dignidad y los derechos de los menores y sin que en ningún caso se les pueda privar de los mismos.

De igual modo el artículo 34, relativo al régimen de visitas y permisos de salida, prevé la posibilidad de que las medidas adoptadas puedan ser recurridas por el menor al que se garantizará asistencia legal de un abogado independiente ante el órgano judicial que esté conociendo el ingreso.

Es pues la propia Ley la que reconoce que el menor tutelado ingresado en estos centros de protección específicos ha de recibir asistencia letrada de un abogado al que se califica como “independiente”, cuyo término interpretamos que debe asociarse a un abogado que no tenga vinculación laboral o funcional con la Administración o con la entidad que en esos momentos estuviera gestionando el recurso previo contrato con la Administración.

Como conclusión de lo expuesto, hemos de recalcar que en modo alguno se puede dudar de la capacidad técnico-jurídica, ni de la imparcialidad y objetividad con que puedan intervenir en juicio, en defensa de las personas menores tuteladas, los letrados del Gabinete Jurídico de la Junta de Andalucía, más al contrario se ha ensalzar la importante labor que realizan ante Juzgados y Tribunales en defensa del Ente Público de Protección de Menores y también de aquellos concretos menores objeto de tutela por la Administración. Lo que queremos significar es que en la práctica cotidiana se pueden dar casos en que por razón de la materia resulte inevitable una colisión de intereses; a saber, el interés particular del menor y el interés general o el interés también público pero propio de la Administración de la Junta de Andalucía que viniera interviniendo.

Y regresando de nuevo a la reciente jurisprudencia del Tribunal Constitucional emanada de la Sentencia 183/2008, antes aludida, hemos de referirnos en este punto a lo manifestado en su fundamento jurídico quinto en cuanto que señala «... el derecho de cualquier menor, con capacidad y madurez suficiente, a ser oído en vía judicial en la adopción de medidas que afectan a su esfera personal, en tanto que este Tribunal ya ha reiterado que forma parte del contenido esencial del art. 24.1 CE. De ese modo, con mayor razón, y por ser en muchos casos su presupuesto lógico, también forma parte del contenido esencial del art. 24.1 CE que se posibilite a cualquier menor, con capacidad y madurez suficiente, instar de los órganos judiciales, en cualquier orden jurisdiccional, la defensa de intereses que afecten a su esfera personal, incluso contra la voluntad de quienes ejerzan su representación legal».

Pero además de esta posibilidad de que se produzca una colisión de intereses contradictorios, que no siempre queda bien resuelta con el posible recurso a un defensor judicial (se ha de hacer ya en sede judicial y previa solicitud expresa para ello) también hemos de centrarnos en el necesario respeto a la opinión y voluntad que manifieste la persona objeto de tutela, que hubiere alcanzado suficiente madurez personal, sobre el profesional del derecho que haya de ejercer su defensa y representarlo en juicio.

Debe existir una especial relación de confianza entre abogado defensor y la persona sobre la que ejerce su patronazgo jurídico, dirigiendo su estrategia, medios probatorios y línea argumental con que defender su pretensión. En esta Defensoría no creemos que deba limitarse al menor tutelado su posibilidad de opinar y, en su caso, manifestar su voluntad sobre qué profesional ha de defenderle, en ocasiones para reclamar contra la Administración, para oponerse a sus decisiones como tutor legal, o para ejercer su defensa en procedimientos de responsabilidad penal, en los que, tal como ocurre hasta ahora, la propia Ley preddefine el profesional que ha de representarlo y dirigir su defensa.

Por dicho motivo creemos que en la coyuntura en que nos encontramos, en fase de elaboración de una normativa que con rango de ley venga a actualizar las disposiciones que afectan a menores -en especial la Ley 1/1998, de 20 de abril, de los derechos y la atención al menor- para adaptarlas a las recientes modificaciones en la legislación civil de ámbito nacional, es el momento más oportuno para avanzar en la efectividad de la autonomía personal de las personas menores de edad, permitiéndoles optar porque su defensa en juicio se efectúe por letrados del Gabinete Jurídico de la Junta de Andalucía; por letrados incluidos en correspondiente turno de oficio, o bien por el abogado privado de su confianza, debiendo en este último caso satisfacer sus honorarios con cargo a su pecunio personal.

### 3.1.2.6.3. Protección frente al maltrato infantil

Otro de los aspectos destacados de nuestra actuación como Defensor del Menor es el relativo a las denuncias por malos tratos a menores, causante de daño físico o psíquico. Muy relevantes son las denuncias de maltrato sexual y por su peculiaridad también se han de destacar las denuncias relativas al maltrato sufrido por menores en su relación con las instituciones públicas.

En cuanto al **maltrato físico**, es frecuente -en caso de ruptura conflictiva de la pareja- que la denuncia de malos tratos a los hijos la formule un progenitor contra el otro, demandando a su vez una modificación del

régimen de visitas. Así en la queja 16/2587 la interesada solicita que se proteja a su hija ante la denuncia de abusos sexuales por parte del padre. También en la queja 16/4180 una madre relata la denuncia presentada al Juzgado relatando que el padre abusa sexualmente de su hija y pide que se actúe al respecto. Por su parte, en la queja 16/5114 la interesada nos traslada su sospecha de que la hija de su actual pareja pudiera ser víctima de abusos sexuales por la actual pareja de la madre, y por ello solicita que se actúe para modificar el régimen de guarda y custodia.

Con relación a las denuncias por presuntos **abusos sexuales a niños y niñas** -generalmente producidos en el ámbito familiar- además de verificar

*En las denuncias por presuntos abusos sexuales a niños verificamos que la actuación policial o judicial no se está demorando y asesoramos a los denunciantes sobre los servicios del SAVA.*

que en la actuación policial o judicial no se están produciendo demoras injustificadas o desproporcionadas, asesoramos a la persona denunciante sobre los servicios que presta el Servicio de Asistencia a Víctimas en Andalucía -SAVA- Es un servicio público y gratuito, integrado por recursos, funciones y actividades, bajo la dirección y coordinación de la Consejería de Justicia e Interior, dirigido a informar, asesorar, proteger y apoyar a las víctimas de delitos y faltas.

En este ámbito destacamos la queja 16/2859 en la que la madre de una menor nos planteaba que su hija adolescente fue víctima de una agresión sexual protagonizada por otro menor. Nos decía que tras celebrarse el juicio no fue derivada al Servicio de Atención a las Víctimas en Andalucía (SAVA). Una vez que conoció de la existencia de este servicio se personó allí y tampoco obtuvo asistencia psicológica especializada para su hija, sin que tampoco fuese derivada a algún dispositivo para recibir la atención especializada que ésta requería.

La Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación, de la cual depende este dispositivo, nos informa que tras recibir la queja comprobaron que efectivamente se produjo cierta dilación en la atención a esta persona, y que a continuación se adoptaron medidas para evitar repetir esta

incidencia en el futuro. En cuanto a la prestación demandada, la misma no se pudo ofrecer ya que al ser preciso el consentimiento del padre para proporcionar dicha terapia psicológica a la menor, la madre decidió no solicitarlo al estimar que el conocimiento del padre de lo sucedido a su hija podría provocar dificultades en la relación entre aquel y la menor.

En otras ocasiones los problemas derivan de la inexistencia de intérprete que permita traducir las manifestaciones del menor o sus familias, de origen extranjero. Es lo que ocurrió en la queja 16/3186 relativa a un menor paquistaní que no estaba siendo atendido por el equipo de valoración de casos de abuso sexual de la entidad ADIMA por no disponer de intérprete. Al dar trámite a esta queja, la Delegación Territorial de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales de Córdoba, una vez constatadas las dificultades del menor y sus progenitores con el idioma castellano y, al objeto de facilitar las labores de traducción necesarias para poder llevar a cabo la intervención profesional, facilitó la intervención de un mediador Intercultural. También facilitó los desplazamientos del menor y su familia a la sede de la entidad ADIMA en Córdoba. De ese modo el mediador-traductor acudió a las sesiones en que fue requerido, y un voluntario de la entidad Cruz Roja acompañó a la familia en sus desplazamientos hasta la sede de la citada entidad.

La Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y adolescencia, ha incorporado la Directiva 2011/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de diciembre de 2011, relativa a la lucha contra los abusos sexuales y la explotación sexual de los menores y la pornografía infantil. De esta forma, será requisito para el acceso y ejercicio a las profesiones, oficios y actividades que impliquen contacto habitual con menores, el no haber sido condenado por sentencia firme por algún delito contra la libertad e indemnidad sexual, que incluye la agresión y abuso sexual, acoso sexual, exhibicionismo y provocación sexual, prostitución y explotación sexual y corrupción de menores, así como por trata de seres humanos.

Es por ello que **quien pretenda el acceso a tales profesiones, oficios o actividades deberá acreditar esta circunstancia mediante la aportación**

de una certificación negativa del Registro Central de delincuentes sexuales.

Como decimos, la meritada Ley modifica el artículo 13 de la Ley Orgánica 1/1996, añadiendo un nuevo apartado que textualmente dice lo siguiente:

*«5. Será requisito para el acceso y ejercicio a las profesiones, oficios y actividades que impliquen contacto habitual con menores, el no haber sido condenado por sentencia firme por algún delito contra la libertad e indemnidad sexual, que incluye la agresión y abuso sexual, acoso sexual, exhibicionismo y provocación sexual, prostitución y explotación sexual y corrupción de menores, así como por trata de seres humanos. A tal efecto, quien pretenda el acceso a tales profesiones, oficios o actividades deberá acreditar esta circunstancia mediante la aportación de una certificación negativa del Registro Central de delincuentes sexuales».*

La Disposición transitoria cuarta de la Ley 26/2015 determinó que mientras no entrase en funcionamiento el Registro Central de Delincuentes Sexuales, la certificación sería emitida por el Registro Central de Antecedentes Penales.

Por tanto, mientras que no resulte plenamente operativo este singular Registro, sus funciones deben ser desempeñadas por el habitual registro de antecedentes penales. Asimismo, para facilitar el cumplimiento de la prohibición contenida en el artículo 13.5 de la Ley Orgánica 1/1996, durante el ejercicio de las profesiones, oficios y actividades, la Disposición adicional segunda del Real Decreto 1110/2015, relativa a la colaboración entre las administraciones públicas y otras instituciones, dispone que el Ministerio de Justicia colaborará con las administraciones y otras instituciones con el objeto de favorecer la aplicación del Real Decreto estableciendo los convenios que resulten necesarios en aquellos ámbitos en los que la actividad se desarrolle con menores de edad. De este modo, en el plazo de 6 meses, a partir de la entrada en vigor del Real Decreto, el Ministerio de Justicia adoptará las medidas necesarias, en colaboración con los Ministerios de Educación, Cultura y Deporte, de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y de Ocupación y Seguridad Social y, en su caso, promoverá las adaptaciones reglamentarias necesarias

para facilitar el cumplimiento del ejercicio de la aprobación establecida durante el ejercicio de las profesiones, oficios y actividades que impliquen un contacto habitual con menores.

Esta previsión de elaborar medidas de coordinación con las Administraciones Públicas, para el cumplimiento de estos requisitos en numerosos ámbitos de afección a las competencias de la Junta de Andalucía (educación, asistenciales, sanitarios, deportivos, etc.) aconseja realizar una labor de seguimiento sobre la aplicación práctica de estas previsiones.

Por su parte, el Registro Central de Delincuentes Sexuales está regulado en el Real Decreto 1110/2015, de 11 de diciembre (BOE 30-12-2015). La Disposición final quinta fija la entrada en vigor del Real Decreto a los dos meses de su publicación en el BOE, es decir, el día 1 de marzo de 2016. En relación con la certificación de los datos contenidos en el Registro, el artículo 9 del Real Decreto dispone que:

*«El encargado del Registro, siempre que no se trate de información reservada a Jueces y Tribunales, y previo consentimiento del interesado o de su representante, informará de los datos contenidos en el Registro a instancia de cualquier órgano de las administraciones públicas ante el cual se tramite un procedimiento para acceder a profesiones, oficios o actividades que impliquen un contacto habitual con menores, así como para su ejercicio. En ausencia del consentimiento, el certificado se expedirá a instancia del interesado».*

Habíamos comprobado que la página web del Ministerio de Justicia en relación a los trámites y gestiones para el certificado de antecedentes penales, informa del procedimiento singular para la expedición del certificado para las personas que trabajen en contacto habitual con menores y de los procedimientos que se han habilitado para agilizar la obtención de los certificados de antecedentes penales en función de la relación existente entre la entidad que solicita el certificado y el ciudadano, distinguiendo entre las personas que trabajen con menores en el ámbito de una relación laboral con una Administración Pública, en cuyo caso no es necesario que soliciten la certificación de forma personal e individualizada, ya que será suficiente con autorizar a la Administración



para la cual trabajen con objeto de que ésta acceda a su información penal a través de la Plataforma de Intermediación de Datos que gestiona el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

En los casos de que se trate de personas que actualmente tengan vigente un contrato con una empresa u organismo que trabaje con menores deberán autorizar a un representante de su organización para tramitar de forma agrupada todos los certificados del personal de esta empresa. Este procedimiento de tramitación consiste en la presentación de una solicitud única dirigida a la Oficina Central de Atención al Ciudadano o a la Gerencia Territorial de Justicia más cercana a la cual se hará llegar la documentación preceptiva.

Por último, los ciudadanos que trabajen con menores o que necesiten el certificado para firmar un contrato de trabajo con una empresa que trabaje con menores también lo podrán solicitar de forma personal, mediante cualquiera de los sistemas habilitados para ello, presencial, por correo o por internet, indicando en la finalidad de la solicitud contrato nuevo para trabajo con menores.

En suma, el cumplimiento de esta peculiar exigencia en los profesionales relacionados con menores parece implicar una carga sobrevenida de trabajo en las dependencias del ordinario Registro de Antecedentes Penales y, en un futuro, en la nuevo registro creado de delitos sexuales.

Fue todo ello lo que impulsó a esta Defensoría a iniciar actuación de oficio, solicitando informe a la Consejería de Justicia e Interior y de Hacienda y Administración Pública, en el ámbito de sus respectivas competencias, en relación con los programas o actuaciones que se hayan preparado en apoyo o coordinación con las Gerencias Territoriales del Ministerio de Justicia, gestoras de estos Registros; las instrucciones o disposiciones en el ámbito de la gestión del empleo público para aplicar estos requisitos de certificación de antecedentes penales; las previsiones que, en su caso, se pretendan elaborar para el cumplimiento y seguimiento de estas medidas; así como cualquier otra información o consideración que se estime conveniente sobre el asunto.

En respuesta a nuestra petición, se nos remitió un primer informe por la Consejería de Educación, en el que se expresaba que el órgano competente en informar sobre el mismo es el Servicio de Informática, de la Secretaría General Técnica, de este organismos con los datos que le haya reportado la Dirección General de Política Digital, de la Consejería de Hacienda y Administración Pública. También se adjuntaba la Instrucción 9/2016, de 20 de junio, de la dirección General del Profesorado y Gestión de Recursos Humanos, sobre exigencia al personal docente de los centros y servicios educativos del ámbito de gestión de la Consejería de Educación del Junta de Andalucía de la certificación negativa a que se refiere el artículo 13.5 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

A su vez, desde la Consejería de Hacienda y Administración Pública se nos hizo saber todo el elenco de medidas que ha permitido la aplicación práctica de tales disposiciones contenidas en la Ley Orgánica de Protección Jurídica del Menor (LOPJM). Así, junto a la Instrucción 9/2016, dictada en el ámbito de la Administración educativa, la Instrucción 1/2016 de la Secretaría General de la Administración Pública ha diseñado las acciones comunes para las distintas Consejerías y organismos cuyo personal pudiera resultar afectado por tales garantías.

A tenor de la información recibida, y realizando su correspondiente valoración, entendimos que la Administración de la Junta de Andalucía ha acometido las medidas necesarias para atender las previsiones recogidas en la citada LOPJM, por lo que, sin perjuicio de efectuar en un futuro las actuaciones de seguimiento que resulten necesarias, dimos por concluida nuestra intervención al respecto.

Por otro lado, la ambigüedad de la regulación del Registro de Delincentes Sexuales fue denunciada por el Colegio Andaluz de Dentistas (queja 16/1016) quien solicitaba el parecer de esta Institución sobre el alcance y

*La ambigüedad de la regulación del Registro de Delincentes Sexuales fue denunciada por el Colegio Andaluz de Dentistas.*

aplicación en la práctica de dicha regulación a quienes ejercen la profesión de dentista y tratan en sus consultas a pacientes menores de edad.

A este respecto informamos al citado colegio profesional que en lo que respecta a aquellos profesionales que ejercen su actividad en el ámbito de las Administraciones públicas dependientes de la Junta de Andalucía, la Secretaría General para la Administración Pública, de la Consejería de Hacienda y Administración Pública dictó la Instrucción 1/2016, de 5 de febrero, que entre otras cuestiones venía a precisar lo siguiente:

«De acuerdo con la Directiva 2011/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de diciembre de 2011, relativa a la lucha contra los abusos sexuales y la explotación sexual de los menores y la pornografía infantil, traspuesta al derecho español a través del artículo 13.5 de la Ley Orgánica 1/1996, tras la modificación efectuada por la Ley 26/2015, de 28 de julio, ha de entenderse por profesiones o actividades que impliquen el contacto habitual con menores aquellas que supongan contactos directos y regulares con los mismos. Se exige, por tanto, una vinculación más estrecha que la mera atención al público, incluyendo al público menor de edad, al requerirse que el contacto sea regular y directo, y no meramente circunstancial. No obstante, en aras del superior interés de protección al menor, deberá hacerse una interpretación extensiva del concepto de contacto habitual con menores».

Por otro lado, en el informe del Gabinete Jurídico de la Agencia Española de Protección de Datos (Gabinete Jurídico: Informe 0401/2015), en respuesta a una consulta planteada ante dicha Agencia sobre la obligación de aportar el mencionado certificado por el personal de una empresa de autobuses señala lo siguiente:

«No parece que el espíritu y finalidad del precepto sea abarcar todo tipo de actividades económicas, sino sólo aquellas que “impliquen un contacto habitual”; es decir, según el tenor literal de la ley, no es suficiente que en determinadas profesiones exista un contacto habitual con menores, lo que sucedería en la mayoría de las profesiones destinadas hacia la prestación de servicios para el público en general, sino que la profesión en sí misma implique, por su propia naturaleza y esencia, un contacto

habitual con menores. Así, no parece que el mero hecho de poder tener un contacto con menores determine, per se, una limitación para el acceso y ejercicio a determinadas profesiones. Es necesario que la actividad implique en sí misma un contacto habitual con menores, teniéndolos por ejemplo como destinatarios prioritarios de los servicios prestados, por ser por ejemplo servicios específicamente destinados a menores. Por ejemplo, no cabe duda alguna que en el ejercicio de funciones docentes para los menores de edad será aplicable la norma en cuestión. No así en aquellas profesiones que, aun teniendo un contacto habitual con el público en general, entre el que se encuentran los menores de edad, no están por su propia naturaleza destinadas exclusivamente a un público menor de edad, como sucede en el asunto planteado. Se trata por tanto de un criterio casuístico, que habrá que valorar para cada puesto de trabajo, y no objetivo o genérico.

Así, en el caso planteado no resulta adecuado que, con carácter general, deba exigirse el certificado en cuestión para el acceso y ejercicio de todos los puestos de trabajo; sólo será necesario en aquellos que cumplan con los requisitos de contacto de carácter directo y regular con menores en el ejercicio ordinario de sus funciones. Así, no parece que a priori todo el personal de las estaciones de servicios o los agentes de ventas sea subsumible en esta situación. Tampoco, con carácter general, todo conductor de autobús o cualquier azafata que preste servicios en los autobuses quedará sometido a la previa certificación negativa. Sí concurriría, por el contrario, la circunstancia en aquellos conductores o azafatas que presten servicios, con carácter directo y habitual, en autobuses que se dediquen al traslado de menores, como sucede en las rutas de los centros de educación infantil, primaria y secundaria o en otros centros, ya sea educativos, deportivos o sociales que presten servicios esencialmente destinados a menores.

En este sentido, el Convenio del Consejo de Europa relativo a la Protección de los Niños contra la Explotación y Abuso Sexual de 25 de octubre de 2007 (Convenio de Lanzarote), que fue ratificado por España mediante Instrumento de 22 de julio de 2010 tiene como objeto, según su artículo 1.a) prevenir y combatir la explotación y el abuso sexual de los niños.

En su labor de prevención, el art. 5.1 señala que «cada Parte adoptará todas las medidas legislativas o de otro tipo que sean necesarias para promover la sensibilización en cuanto a la protección y los derechos de los niños por parte de las personas que mantienen un contacto habitual con ellos en los sectores de la educación, la sanidad, la protección social, la justicia y las fuerzas del orden, así como en los ámbitos relacionados con el deporte, la cultura y el ocio. Por su parte, el apartado 3 del mismo artículo 5 establece la disposición que da lugar al artículo 13.5 de nuestra Ley Orgánica 1/1996, señalando que será aplicable a profesiones cuyo ejercicio conlleve el contacto habitual con niños, si bien de modo más amplio al apartado 1, al no señalar sectores concretos en los que será aplicable. Establece así el art. 5.3 del Convenio de Lanzarote: “cada Parte adoptará, de conformidad con su derecho interno, las medidas legislativas o de otro tipo necesarias para que las condiciones de acceso a las profesiones cuyo ejercicio conlleve el contacto habitual con niños garanticen que los aspirantes a ejercer dichas profesiones no hayan sido condenados por actos de explotación o abuso sexual de niños».

En segundo lugar, la Directiva 2011/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de diciembre de 2011, relativa a la lucha contra los abusos sexuales y la explotación sexual de los menores y la pornografía infantil y por la que se sustituye la Decisión marco 2004/68/JAI del Consejo contempla también la previsión en la Unión Europea para su transposición al derecho español, como ha sucedido a través del artículo estudiado. Su tenor literal avala la interpretación que del mismo se ha ofrecido, al hablar de profesiones “que impliquen contactos directos y regulares con menores”: sin delimitar los sectores o actividades a los que será aplicable, se exige por tanto una vinculación más estrecha que la mera atención al público, incluyendo al público menor de edad, al requerirse que el contacto sea regular y directo, y no meramente circunstancial».

Así pues, trasladando el criterio interpretativo utilizado por ambas instituciones al caso concreto que nos ocupa, esto es, el ejercicio de la profesión de dentista, concluimos que para su ejercicio no resulta en principio necesaria la aportación del certificado negativo expedido por el Registro Central de Delincuentes Sexuales. Dicho certificado sería necesario si la actividad de dentista se enfocase con carácter preferente

-no ocasional o circunstancial- a pacientes menores de edad, manteniendo con dichos pacientes un contacto directo y regular.

Por otro lado, hemos de señalar también la frecuencia con que nos son denunciados **casos de malos tratos a menores a través de nuestro Teléfono del Menor**, en cuyo caso damos traslado de los antecedentes a la Administración competente (servicios sociales municipales o servicios de protección de menores de la Junta de Andalucía) a fin de que ejerzan las funciones que tienen encomendadas por la Ley 1/1998, de 20 de abril, de los derechos y atención a menores en Andalucía, como ya hemos comentado.

En este ámbito destacamos la intervención realizada en la queja 16/2518 presentada por una persona residente en Suecia que denunciaba que su hijo, residente en la Costa del Sol con su padre, pudiera estar siendo objeto de maltrato por parte de este último, y censuraba las actuaciones que al respecto venían realizando las diferentes Administraciones Públicas.

*En nuestro Teléfono del Menor recibimos denuncias sobre malos tratos a menores que trasladamos a los ayuntamientos para que ejerzan las funciones encomendadas por la Ley 1/1998, de 20 de abril.*

Relataba la madre que el adolescente se encontraba en situación de riesgo severo ya que su padre no atendía sus necesidades básicas, incluyendo el tratamiento de una rara enfermedad. Decía que le causaba maltrato psicológico e incluso sospechaba que el menor pudiera haber sido víctima de abusos sexuales, calificando al padre de proxeneta peligroso.

Así pues, decidimos emprender una actuación en salvaguarda de los derechos de menor, solicitando a tales efectos la intervención de los Servicios Sociales dependientes del Ayuntamiento de la localidad en la que según el relato de la madre estaría residiendo el menor.

En el informe remitido por la Corporación local se relataban las averiguaciones realizadas, destacando que el menor estaba en esos

momentos cumpliendo una medida terapéutica de responsabilidad penal impuesta por el Juzgado de Menores por atentado a la autoridad. Respecto de la denuncia efectuada por la madre pocos datos más nos pudieron aportar salvo que el menor no estaría recibiendo ningún tratamiento médico especial, careciendo de ningún indicio de la enfermedad relatada. Corroboraron desde el Ayuntamiento que la familia se encontraría en una situación económica precaria y que por ello en esos momentos el padre estaba ausente por motivos de trabajo, residiendo en el extranjero.

### 3.1.2.7. Derecho de menores en el Sistema de Justicia Juvenil

La Ley Orgánica de Responsabilidad Penal de Menores encomienda a la Comunidad Autónoma del lugar donde se ubique el juzgado de menores que haya dictado la sentencia, la ejecución de las medidas adoptadas por éste. De acuerdo con sus respectivas normas de organización, la Entidad pública llevará a cabo la creación, dirección, organización y gestión de los servicios, instituciones y programas adecuados para garantizar la correcta ejecución de las medidas impuestas por los mencionados juzgados.

Por su parte, la Ley 1/1998, de 20 de abril, de los derechos y la atención al menor, otorga a la Administración de la Junta de Andalucía las competencias en la ejecución de las medidas adoptadas por los Juzgados competentes con relación a los menores a quienes se impute la comisión de un hecho tipificado como delito o falta por las leyes penales.

En este contexto normativo, la actividad de nuestra Institución en materia de justicia juvenil se dirige principalmente a supervisar las actuaciones de la Comunidad Autónoma de Andalucía en desarrollo de su competencia para la ejecución de las medidas acordadas por los Juzgados de Menores.

Son muy heterogéneas las quejas presentadas referentes al Sistema de justicia de menores, si bien su mayoría deja traslucir problemas y vicisitudes en el cumplimiento de la medida de internamiento en un centro para menores infractores. Esta circunstancia, unido al hecho de que se trata de la medida más restrictiva que se puede imponer al menor que comete un acto delictivo, nos llevó a finales del año 2014 a elaborar

## un informe especial sobre la atención que reciben estos chicos y chicas en los mencionados centros de internamiento.

Tras este estudio hubimos de hacer una valoración ciertamente positiva de la atención que reciben los menores en los señalados recursos, lo cual no empece para que formuláramos una serie de Recomendaciones con el propósito de mejorar la calidad de la atención que reciben los menores infractores.

Una de nuestras demandas iba dirigida a que se creara un centro de internamiento para menores infractores en la provincia de Huelva, ya que era ésta la única de Andalucía que no contaba con este tipo de recurso, limitando con ello el ejercicio del derecho de los menores de la zona a cumplir la medida de internamiento en un lugar próximo al domicilio familiar.

Esta petición ha sido aceptada, si bien su puesta en práctica no ha estado exenta de polémica. El conflicto tuvo su origen en el frontal rechazo de los vecinos del municipio donde, en principio, iba a instalarse el centro, y del que ya comenzamos a dar cuenta en el ejercicio anterior (queja 15/5368).

Las quejas que recibimos sobre el asunto señalaban que el malestar creado en la ciudadanía no era la creación en sí del recurso sino su concreta ubicación en una zona residencial, a escasos metros de un colegio de educación infantil y de una residencia geriátrica.

No convencieron las distintas explicaciones ofrecidas por la Administración respecto del incremento de las medidas de seguridad en la zona, ni las llamadas a la tranquilidad teniendo en cuenta que los menores condenados que ingresarán en estas instalaciones no tienen penas por delitos graves

*La actividad de nuestra Institución en materia de justicia juvenil se dirige principalmente a supervisar las actuaciones de la Comunidad Autónoma de Andalucía en desarrollo de su competencia para la ejecución de las medidas acordadas por los Juzgados de Menores.*



como de índole sexual o de sangre. Ni siquiera las alusiones al desarrollo económico que la zona podía alcanzar con este nuevo recurso por la creación de muchos puestos de trabajo evitaron el conflicto.

*La apertura de los centros de internamiento de menores se topa con el rechazo de parte de los ciudadanos. Sin embargo, la experiencia acumulada ha demostrado que el funcionamiento de este tipo de centros ha contribuido a mejorar las zonas en que se ubican, llegando a revitalizar la actividad económica del lugar.*

La polémica no es nueva. Cada vez que se ha acordado la apertura de un recurso de esta tipología, la iniciativa se ha topado con el rechazo de parte de los ciudadanos. Sin embargo, 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, llegando a revitalizar la actividad económica del lugar.

Finalmente el centro hubo de cambiar de ubicación porque la entidad seleccionada para su gestión 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, quien aportó un proyecto diferente cuya ubicación estaba prevista en un inmueble ubicado en el término municipal de Huelva.

*Continúan siendo recurrentes las quejas que cuestionan el efectivo derecho de los menores infractores a cumplir la medida de internamiento en un centro cercano a su domicilio.*

Hemos de reseñar que desde entonces no hemos recibido nuevas reclamaciones, a pesar

de que el centro se encuentra operativo y desarrollando sus actividades con plena normalidad desde el primer trimestre de 2016.

Por otro lado, continúan siendo recurrentes las **quejas que cuestionan el efectivo derecho de los menores infractores a cumplir la medida de internamiento en un centro cercano a su domicilio** (queja 15/4420, queja 16/0088 y queja 16/4498).

Con este derecho se persigue facilitar los contactos de la persona menor con sus familiares, amistades y vecindad, procurando que el internamiento no suponga como añadido una ruptura de relaciones o una pérdida de los vínculos con su entorno social al que, no olvidemos, habrá de reintegrarse.

En unas ocasiones la negativa o demora en trasladar al menor a un centro cercano a su domicilio familiar tiene su justificación en un informe desfavorable del recurso donde se encuentra cumpliendo la medida con fundamento en que dicha eventualidad pondría en peligro la continuidad del proceso de reinserción y educativo comenzado con el menor; y en otros supuestos, la razón última hemos de encontrarla en la ausencia de plazas libres en los centros ubicados en determinadas provincias, como acontece en el caso de Granada y Málaga. Esta última circunstancia evidencia la actual distribución irregular de plazas de estos recursos en nuestra Comunidad Autónoma, tal como reflejamos en nuestro Informe especial ya aludido.

Durante el año 2016 también hemos tramitado quejas sobre la organización o el funcionamiento de los centros. No hemos de extrañarnos de la existencia de estas reclamaciones si tenemos en cuenta la variedad y singularidad de problemas que pueden surgir en la vida cotidiana dentro de estos recursos. Es por ello que la casuística que se presenta en estas reclamaciones es muy variada y con múltiples matices.

Así, en unas ocasiones se cuestiona por los internos o por sus familias que los primeros no son debidamente atendidos sus problemas de salud

*Tramitamos quejas sobre la organización o el funcionamiento de los centros teniendo en cuenta la variedad y singularidad de problemas que pueden surgir en la vida cotidiana dentro de estos recursos*

(queja 15/3653), que no se le facilita la continuidad de su proceso formativo ([queja 15/4746](#)), que no se les facilita los contactos con las familias y parejas (queja 16/275 y queja 16/421), o consideran que no están siendo correctamente atendidos por los profesionales de los recursos (queja 16/870 y queja 16/880).

Por otro lado, la conducta humana no siempre es previsible y por mucho empeño, constancia y dedicación que se ponga no siempre se alcanza a conocer la reacción que pudiera tener un individuo, especialmente en una situación de privación de libertad, pero a pesar de ello creemos que en el entorno especialmente controlado de un centro para el internamiento de menores infractores deben extremarse las cautelas en relación con los jóvenes internos, por lo impetuoso y poco reflexivo que a veces puede resultar su comportamiento, sin el necesario control de los impulsos, con resultados indeseables.

Esta argumentación justificó una investigación de oficio iniciada tras conocer, por los medios de comunicación social, el fallecimiento -aparentemente por suicidio- de un interno en el centro para menores infractores ubicado en la provincia de Sevilla. Según los detalles que trascendieron del suceso, el menor habría protagonizado un incidente violento que motivó su traslado a la zona de observación, todo ello para evitar daños a sí mismo como al resto de compañeros y personal. Dicha zona de observación permite al menor reflexionar en torno a su conducta al tiempo que es permanentemente vigilado por personal educativo y de seguridad. Aún así, el menor fue localizado sin vida tras ahorcarse con una funda de la almohada obtenida en la unidad de observación donde había sido recluido.

De la investigación iniciada se pudo conocer dos circunstancias con especial relevancia. Por un lado, que el menor se venía beneficiando de una atención psicológica personalizada para atender determinada sintomatología que venía presentando, y aunque fue notable su mejoría, continuaba con períodos de inestabilidad emocional y descontrol en sus reacciones, lo que motivó su ingreso en el módulo de observación, si bien se le aplicó el protocolo de prevención de suicidio. Y por otro lado, el segundo dato relevante es que en el momento que aconteció el fatídico

suceso, la zona de observación carecía de sistema de videovigilancia por las obras que se estaban acometiendo.

En este contexto, si el menor era especialmente custodiado y recibía la atención psicológica especializada prevista en el protocolo de suicidios, habría que analizar entonces la idoneidad de los controles previstos en cuanto a su intensidad y modo de realizarlos, así como también si la atención psicológica pudo no detectar o restar importancia a determinados antecedentes o circunstancias del menor determinantes del suceso.

Tras valorar todos los datos y circunstancias, hemos recomendado a la Consejería de Justicia e Interior que se evalúe el actual protocolo de prevención de suicidios para minimizar dicho riesgo, extrayendo las conclusiones que correspondan de aquellas debilidades detectadas en el incidente analizado, todo ello para reforzar las medidas preventivas de cara a futuras revisiones de dicho protocolo. Asimismo hemos recomendado que se garantice una prestación continuada de videovigilancia en los distintos centros de internamiento, especialmente en los módulos más conflictivos, incluso en el supuesto de que las instalaciones se encuentren en obras (queja 16/1238).

### 3.1.2.8. Derecho al ocio, la cultura y el deporte

La Convención de los Derechos del Niño, en su artículo 35, reconoce el derecho del niño al descanso y el esparcimiento, al juego y a las actividades recreativas propias de su edad y a participar libremente en la vida cultural y en las artes. Para tal fin, los Estados deben respetar y promover el derecho de los menores a participar libremente en la vida cultural y artística, y propiciarán oportunidades apropiadas, en condiciones de igualdad, de participar en la vida cultural, artística, recreativa y de esparcimiento.

*Los actos violentos en algunos eventos deportivos donde participan menores y jóvenes representan una clara muestra de comportamiento y de valores de convivencia absolutamente rechazables.*

Los actos violentos que se producen en algunos eventos deportivos donde participan menores y jóvenes ha venido siendo motivo de preocupación por la Defensoría ya que representan una clara muestra de comportamiento y de valores de convivencia absolutamente rechazables, además de estar especialmente proscritos por la legislación de ámbito estatal y autonómica que pretende erradicar la violencia en las competiciones deportivas.

Hemos de tener presente que el fenómeno de la violencia trasciende el mero hecho de la competición deportiva ya que se trata de un mal en la sociedad que tiene reflejo en el fútbol, esto es, la competición deportiva no creemos que sea el germen de las conductas violentas sino que es la propia violencia de las personas o grupos de personas la que encuentra un cauce de manifestación en la competición deportiva, haciendo que ésta pervierta sus valores y degeneren en incidentes indeseables.

*El fútbol es el deporte de mayor seguimiento y participación en la Comunidad Autónoma de Andalucía, y también la actividad deportiva donde se produce el mayor número de incidentes.*

El fútbol es el deporte de mayor seguimiento y participación en la Comunidad Autónoma de Andalucía, por lo que no es de extrañar que sea en esta actividad deportiva donde se produce el mayor número de incidentes. Acorde con esta realidad, y teniendo en cuenta la sensibilización de la Federación Andaluza de Fútbol con esta problemática, hace una década acordó modificar su régimen

disciplinario, agravando las sanciones cuando concurren alguno de tales supuestos en los que intervienen menores de edad y jóvenes.

Sin restar importancia al enfoque represivo con que la Federación responde a tales incidentes, desde nuestra Institución abogamos también por las medidas preventivas, tanto en actuaciones disuasorias de vigilancia y control como educativas o de fomento de una cultura de rechazo a la violencia y juego limpio, íntimamente relacionadas con los valores del deporte.

Y así, una de las principales actuaciones que se pueden acometer en tal sentido son las relacionadas con la concienciación del problema, implicando en su solución además de a la sociedad en general a los actores directamente relacionados, esto es, a jugadores, directivos, técnicos y resto de personal de los clubs, afición organizada -peñas, asociaciones- y aficionados en general, todo ello utilizando los medios usualmente conocidos. Nos referimos a campañas divulgativas y publicitarias, también a actos simbólicos con ocasión de la disputa de partidos, en otras ocasiones mediante la inclusión en el ritual de inicio de los partidos de mensajes recordatorios difundidos por megafonía, distinciones honoríficas a los jugadores y equipos más comprometidos y solidarios, etc.

Se hacen necesarias soluciones imaginativas adaptadas al contexto social en que vivimos. A título de ejemplo creemos que sería posible que al inscribir la ficha federativa se hiciera entrega a los padres de un escrito animando a colaborar con la Federación en la erradicación de conductas violentas, favoreciendo el juego limpio, anunciando en dicho documento las actuaciones más significativas en las que podrían colaborar. También que se se haga obligatoria para la validez de la inscripción federativa la asistencia -antes o en el transcurso de la competición- a cursos o actos divulgativos de la problemática de la violencia en el deporte y la necesidad de erradicar determinados comportamientos. O establecer un un programa de actividades que habrían de realizar aquellos clubs cuyos jugadores, familiares o aficionados hubieran protagonizado episodios violentos, para que de este modo fueran conscientes de la

*Abogamos por el establecimiento de medidas preventivas, tanto en actuaciones disuasorias de vigilancia y control como educativas o de fomento de una cultura de rechazo a la violencia y juego limpio, íntimamente relacionadas con los valores del deporte.*

*Se hacen necesarias soluciones imaginativas para abordar la violencia en el deporte adaptadas al contexto social en que vivimos.*

nociva repercusión de tales conductas en la formación en valores de los menores, así como del rechazo social que conlleva. Y sin olvidar las bondades de promover la divulgación de mensajes en redes sociales que fomentaran el espíritu de juego limpio, ensalzando los valores del deporte y destacando la conducta de aquellos jugadores o equipos que se hubieran destacado en esa faceta, por su compromiso solidario o por la ausencia de incidentes en el transcurso de la competición.

Con ocasión de los hechos acaecidos en el transcurso del partido que disputaban dos equipos cadetes en el que un grupo de aficionados increpó a un jugador del equipo visitante con insultos racistas y xenófobos altamente despectivos, hemos recomendado a la Federación Andaluza de Fútbol que promueva un programa de actuaciones para la prevención de la violencia en la competición deportiva, complementando de este modo las actuaciones que se vienen realizando en el aspecto sancionador previsto en el reglamento de disciplina deportiva.

Esta Recomendación ha sido aceptada por la Federación, quien ha confirmado que se ha dado traslado de la misma a la Comisión Antiviolenia para que adopte las medidas preceptivas demandadas por esta Defensoría (queja 16/1024):

**La igualdad de género en eventos deportivos** ha motivado también nuestra intervención. Es así que el Reglamento General y de Competiciones de la Federación Andaluza de Baloncesto establece que los jugadores serán clasificados en función de tres criterios: sexo, edad, y categoría en la que participe. Pues bien, en un evento de este deporte organizado por una entidad privada, se estableció una competición para los chicos, sin que se permitiera a las chicas participar en la misma acorde con las normas del Reglamento citado que no autoriza la participación de equipos integrados por personas de distinto sexo, a diferencia de las normas que regulan la competición de otros deportes de equipo.

Estos hechos fueron puestos en conocimiento de la Federación Andaluza de Baloncesto quien nos informó de que la pretensión de la chica de jugar en un equipo masculino ya que no existía competición de equipos femeninos no pudo ser estimada ya que no se podían cambiar las normas

de la competición una vez iniciada, por cuanto ello hubiese supuesto una discriminación con respecto a aquellos clubes que ya habían disputado sus encuentros respetando las normas existentes.

No obstante lo anterior, la Federación trasladó su compromiso de que para las futuras ediciones de esa misma competición -en el supuesto de que la empresa organizadora mantuviera dicha actividad- está previsto estudiar la posibilidad de permitir la participación de equipos mixtos, con lo cual de cara al futuro quedaría solventado el problema expuesto en la queja. Además tanto la empresa organizadora como la Federación Andaluza de Baloncesto trasladaron su pesar por los perjuicios que pudieran haber causado a la chica ya que en modo alguno fue su intención, más al contrario refuerzan su compromiso con el deporte y los valores deportivos, incompatibles con cualquier forma de discriminación (queja 16/1261).

**La defensa del derecho al juego de los menores con discapacidad en igualdad de condiciones que el resto** viene siendo una constante en la labor de esta Institución. Lamentablemente todavía son escasos los parques infantiles que se encuentran adaptados para su uso por niños con minusvalía. Las características técnicas de algunas atracciones lúdicas hacen que las mismas sólo puedan ser utilizadas por menores que utilizan sillas de ruedas, y su uso indebido por otros niños puede ocasionar incidentes.

*Lamentablemente todavía son escasos los parques infantiles que se encuentran adaptados para su uso por niños con minusvalía.*

Así aconteció en un parque público de un barrio de Sevilla en el que se produjeron incidentes con algunos de los menores usuarios de las instalaciones que requirieron de atención sanitaria. El accidente ocurrido por un uso inadecuado de una de las atracciones concebida para el uso por niños con silla de ruedas. Para evitar nuevos accidentes la Corporación local dispuso la instalación de diversa información gráfica que ilustraba sobre sus condiciones de utilización, en especial sobre su habilitación para el uso de niños con silla de ruedas.



A este respecto, y sin dejar de lado la necesidad de garantizar la seguridad y bienestar de los menores usuarios de los parques infantiles, esta Defensoría apoyó expresamente la iniciativa emprendida por la Corporación local de hacer accesibles los parques infantiles a niños y niñas con discapacidad, a lo cual vendría a contribuir una mejora en la información suministrada a las personas adultas responsables de los menores sobre los cuidados y prevenciones que habrán de adoptar al hacer un uso responsable de las atracciones habilitadas para su disfrute.

Posteriormente, conocimos que el Ayuntamiento había acordado retirar del parque infantil el columpio adaptado a personas discapacitadas, todo ello con el argumento de que se seguía haciendo un uso inadecuado de la citada instalación.

Tras dirigirnos a la Corporación municipal se nos informó de que, en efecto, se había retirado la atracción por el mal uso que se realizaba de la misma y los múltiples incidentes acontecidos con menores pero, no obstante, se acordó nuevamente su instalación, si bien, aumentando la información con carteles indicadores sobre el modo de utilización de aquella, sin que desde entonces se hubieran producido nuevos accidentes (queja 16/356).

*Año tras año recibimos quejas de ciudadanos disconformes con la posibilidad de que los niños asistan a corridas de toros, que tengan acceso a exposiciones relacionadas con la tauromaquia, o con la existencia de escuelas taurinas.*

Los problemas que pueden emerger como consecuencia de la **participación de menores en actividades relacionadas con la tauromaquia** son analizados por esta Institución. Año tras año recibimos quejas de ciudadanos disconformes con la posibilidad de que los niños asistan a corridas de toros, que tengan acceso a exposiciones relacionadas con la tauromaquia, o con la existencia de escuelas taurinas. En sentido

contrario también recibimos reclamaciones de otra parte de la ciudadanía que cuestiona la “persecución” que se viene realizando en los últimos

tiempos a la tauromaquia y a las limitaciones que se vienen reclamando para que los menores de edad conozcan y puedan asistir a una actividad tan arraigada en nuestra Comunidad Autónoma.

Se trata de una cuestión ciertamente debatida, con posturas muy encontradas entre partidarios y detractores. No obstante, hemos de resaltar que en la actualidad no existe Andalucía ninguna prohibición explícita para que menores de edad puedan asistir a corridas de toros. No obstante, el Decreto 112/2001, de 8 de mayo, sobre escuelas taurinas, obliga a que los alumnos menores de edad tengan al menos 12 años cumplidos.

Por otro lado, el Decreto 68/2006, de 21 de marzo, que aprueba el Reglamento Taurino de Andalucía, en artículo 9 prohíbe la participación (que no la mera asistencia como espectador) de menores de 16 años en la suelta de redes en plazas anexas a restaurantes o similares.

Encuanto a la difusión de espectáculos taurinos en medios de comunicación, esta Institución abordó dicha cuestión en distintos expedientes de queja señalando que el Ente Público Radio Televisión de Andalucía que actúa en todo momento conforme a un escrupuloso cumplimiento de la legalidad vigente aplicable porque ninguna normativa prohíbe nada concerniente al tratamiento audiovisual de la tauromaquia en Canal Sur Televisión. Por tanto, las trasmisiones de festejos o la emisión de contenidos taurinos no vulnera ninguna norma de ningún rango.

Por otro lado, el Parlamento de Andalucía avala y exhorta expresamente la difusión de la tauromaquia a través de los medios de la RTVA, dados sus valores culturales y artísticos reconocidos. En ese sentido se expresó la Moción del Parlamento de Andalucía (publicada en su Boletín Oficial de 16 de diciembre de 2004) que instó –concretamente- a la Radio y Televisión de Andalucía a mantener e incrementar su programación taurina profundizando en los valores de la fiesta y en su capacidad de generar creación artística en los campos de las artes plásticas, audiovisuales o la literatura.

Sin perjuicio de lo señalado, hemos de resaltar los recientes pronunciamientos del Comité de los Derechos del Niño de la ONU relativos a Colombia y más recientemente a Portugal mostrándose partidarios de una eventual prohibición de la participación de los menores en las corridas de toros, tanto siendo toreros como meros asistentes de espectáculos taurinos. Se trata de un trabajo que el Comité elaboró en 2014 tras la denuncia de la existencia de eventos taurinos en Portugal, donde los niños presencian “la violencia hacia los animales” y participaban de las escuelas de tauromaquia, igual que sucede en España.

Aunque la observación haya sido para Portugal, el mismo principio rige hoy para todos los Estados parte de Naciones Unidas. Es más, la ONU va más allá y, “con vistas a una eventual” prohibición de la participación de los niños en la tauromaquia, se mostraría partidario de aumentar a 12 años la edad mínima para que los niños puedan formarse como toreros y participar de las corridas, así como los 6 años, como edad mínima para ser espectadores de eventos taurinos. El Comité también insta a los Estados Parte (entre los que se encuentra España) a adoptar medidas de sensibilización sobre la violencia física y mental asociada a las corridas de toros y su posible impacto en los niños. (Quejas 16/51, 16/433, 16/1443, 16/1445, entre otras).

### 3.1.2.9. Defensa de otros derechos

Durante 2016 recibimos diversas escritos y comunicaciones en disconformidad con una exposición de carteles fotográficos organizada en una de las avenidas más céntricas de la capital sevillana, alusivos a la celebración de la Cabalgata del Orgullo Gay. Dichos escritos coincidían en manifestar que tales carteles muestran unos contenidos que ofenden y lesionan la moral de quienes no los comparten, y que pueden resultar dañinos para la **integridad moral y psicológica de los menores** que transitan por dicha vía pública.

Tras realizar un primer examen de los hechos de los que se nos daba traslado para nuestro análisis y supervisión, y teniendo en cuenta la alarma social que el asunto estaba suscitando, esta Institución decidió emitir un comunicado a través de los canales de los que disponemos en

internet en el que recordábamos que toda creación artística se encuentra amparada por el artículo 20 de la Constitución, que reconoce el derecho a la libertad de expresión y de producción artística, científica o literaria.

Ahora bien, lo anterior no implica que este derecho no pueda ser matizado en función del concurso con otros derechos también dignos de protección, tales como el derecho al honor, a la propia imagen y a la intimidad personal y familiar, así como a la especial protección que merece el interés de las personas menores de edad.

En este sentido, recordamos que el Tribunal Constitucional en la Sentencia 62/1982, de 15 de octubre, estimaba que «...el concepto de moral puede ser utilizado por el legislador y aplicado por los Tribunales como límite de los derechos fundamentales y libertades públicas...», si bien dichos límites «deben rodearse de las garantías necesarias para evitar que bajo un concepto ético, juridificado en cuanto es necesario un *mínimum ético* para la vida social, se produzca una limitación injustificada de derechos fundamentales y libertades públicas».

Conforme a lo anterior, como Defensor del Menor de Andalucía no valoramos que, en principio, estas imágenes lesionasen algunos de los derechos presuntamente vulnerados, entre los que se encontrarían los de integridad moral y psicológica de los menores.

No obstante lo anterior, y con la finalidad de obtener mayor información sobre la organización de dicha exposición fotográfica, la dirección y supervisión de los criterios artísticos para la selección de las obras, así como respecto de la idoneidad del lugar elegido, decidimos solicitar

*Toda creación artística se encuentra amparada por el artículo 20 de la Constitución, que reconoce el derecho a la libertad de expresión y de producción artística, científica o literaria aunque este derecho debe ser matizado en función del concurso con otros derechos como la especial protección que merece el interés de las personas menores de edad.*

del Ayuntamiento de Sevilla su colaboración a fin de sopesar las circunstancias que rodean a la polémica generada y, una vez recopilada toda esta información, dar respuesta a las reclamaciones recibidas de forma congruente con los valores de nuestra Constitución y usos sociales actuales.

El mencionado organismo ha informado de que la señalada exposición fue promovida por el Instituto de la Cultura y de las Artes del Ayuntamiento de Sevilla (ICAS) en torno a la celebración del día del Orgullo de 2016. El objetivo era apoyar los actos conmemorativos de dicha celebración internacional, en la línea de otras actuaciones municipales encaminadas a dar mayor visibilidad al colectivo LGTBI y sus demandas en esas fechas. Las imágenes de la celebración del Día del Orgullo son un elemento habitual en la información que sobre ese acontecimiento realizan los medios de comunicación escritos y las televisiones. Se trata por lo tanto de un evento normalizado por la cobertura mediática, protegida por el artículo 20 de la Constitución Española. Puesto que los recursos gráficos empleados para la exposición se nutrían precisamente de ese material de archivo periodístico, desde el equipo de comisariado nunca se planteó realizar ningún tipo de censura, especialmente teniendo en cuenta que el contenido de las propuestas de los reporteros en ningún momento se entendió como ofensivo o sexualmente explícito, ni que pudiera afectar a la integridad moral y psicológica de los menores.

Añadía la Corporación municipal que las personas que forman el llamado colectivo LGTBI aún son sujetos de discriminación por razón de su identidad y orientación sexual. En este sentido, desde una perspectiva moral, se ha pretendido llevar su presencia al espacio público para que forme parte de lo cotidiano. Por consiguiente, el Ayuntamiento negaba de manera rotunda que las imágenes atenten contra la integridad moral y psicológica de los menores. Las familias son diversas y, actualmente con frecuencia, los menores se desarrollan en unidades de convivencia diferentes a las compuestas por una pareja heterosexual y la de sus hijos. Es moralmente exigible a los poderes públicos dar cabida y promocionar los diferentes tipos de familia.

Concluía el Informe señalando que la exposición de estas imágenes en la vía pública supone una concreción del artículo 9 de la Constitución Española, que impone a los poderes públicos un mandato para promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas, así como remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud.

### 3.1.2.10. Menores y familia

#### a) Conflictos de relación en el seno de la familia

Nuevamente los conflictos de relación surgidos en el seno de la familia acaparan un importante número de quejas durante 2016. De todos los actores implicados en estos conflictos la parte más frágil son los hijos, que en una etapa de su vida en que requieren de estabilidad y un clima de convivencia armónico en el que crecer y madurar como personas, asisten a disputas entre sus progenitores, o entre estos y otros miembros de la familia, sin comprender bien los motivos de tales desavenencias, siendo a veces requeridos para decantarse por una u otra parte, y utilizados como instrumento de presión o como medio para hacer el mayor daño posible a la otra parte.

Muchos de estos conflictos terminan siendo residenciados en los tribunales de justicia. Ciertamente son muchas las quejas recibidas que tienen que ver con procedimientos judiciales en los que se dirime el régimen de guarda y custodia y comunicación con el progenitor no custodio, y/o el económico, regulador de las medidas a adoptar respecto de los menores desde el momento en que se produce la separación de sus progenitores, que se ven obligados a obtener una respuesta judicial al no ser capaces de llegar a un acuerdo entre ellos que regulen en el futuro las relaciones con

*De todos los actores implicados en los conflictos familiares la parte más frágil son los hijos, que en una etapa de su vida en que requieren de estabilidad y un clima de convivencia armónico en el que crecer y madurar como personas, asisten a disputas entre sus progenitores.*

sus hijos y la obligación de proporcionarles alimento, en el más amplio sentido de la palabra.

Son, pues, las **disfunciones padecidas durante la sustanciación de este tipo de procedimientos**, cuyas resoluciones tienen una fundamental repercusión sobre el futuro desarrollo del menor, las que se constituyen

*Las disfunciones padecidas durante la sustanciación de los procedimientos judiciales de familia, con repercusión sobre el futuro desarrollo del menor, constituyen el principal objeto de estas quejas.*

en el principal objeto de estas quejas, cuya superación tratamos de conseguir con intervenciones que conllevan el plus de preocupación que nos merecen los afectados por las mismas como acreedores que son, debido a su minoría de edad, de una especial protección.

Por medio de la presentación de la queja 16/1268 su promotora nos exponía que mediante denuncia formulada por la misma en junio de 2013 se puso de manifiesto ante el Juzgado de Guardia de Sevilla el presunto abuso sexual de que su hijo, que entonces contaba con siete años de edad, estaba siendo objeto por parte de su propio padre. Por razón del lugar donde los abusos se habían estado produciendo la denuncia fue remitida al Juzgado Decano de Lora del Río y repartida al Juzgado de Instrucción nº 2 de Lora del Río, que en julio de 2013 dictó auto de incoación de Diligencias Previas que desde entonces se sustanciaban ante el referido órgano judicial.

La queja de la interesada se concretaba en el hecho de que habiendo transcurrido casi tres años desde entonces y estando completada la instrucción de la causa, aún no se hubiera procedido a enjuiciar hechos de tan gravísima naturaleza, lo que, dada la edad del menor, que se encontraba en tratamiento psiquiátrico y psicológico continuado, le estaba ocasionando un grave perjuicio al permanecer inconcluso el proceso que protagonizaba.

En la respuesta remitida por la Fiscalía de Sevilla se nos detallaba que la causa no se encontraba ultimada por cuanto que la defensa del investigado solicitó pruebas que le habían sido denegadas por el Juzgado de Instrucción, motivo por el cual había presentado recurso de apelación que estaba pendiente de resolverse por la Audiencia Provincial, y que precisamente debido a este motivo (anterior petición de pruebas denegadas por el investigado y que fueron concedidas por la Audiencia Provincial tras el oportuno recurso de apelación), el Juzgado practicó como prueba preconstituída la exploración del menor víctima en la entidad donde estaba siendo tratado, todo ello para evitar llevar al menor como testigo a juicio y causarle perjuicio por el discurrir del procedimiento.

También nos aseguraban que estaba en vigor el auto de prohibición de comunicación o aproximación del investigado con el menor, por lo que el juzgado había adoptado todas las medidas a su alcance para aminorar los perjuicios derivados de la marcha del procedimiento judicial, y como de lo anterior se desprendía tanto las causas que estaban motivando la dilación, ajenas al órgano instructor, como las medidas que se habían adoptado al respecto para evitar al menor un perjuicio innecesario -no se tendrá que llevar a juicio como testigo, al constar ya su declaración como prueba preconstituída-, el retraso del procedimiento no le afectaría, menos aún cuando no había que esperar al mismo para evitar su contacto con el padre, al permanecer en vigor la prohibición de aproximación o comunicación entre ambos que se acordó en su día.

Trataba la queja 16/1308 del retraso experimentado por el procedimiento iniciado a instancia de su promotora en junio de 2014 como juicio verbal en solicitud del establecimiento de un régimen de estancias, visitas y comunicación con su menor nieto frente a la madre de éste, que en esos momentos se encontraba en trámite de debate, que habría de dirimir la Audiencia Provincial de Sevilla, de un conflicto de competencias entre el Juzgado de Primera Instancia nº 26 de Sevilla y el Juzgado de Violencia nº 4 de Sevilla.

Del informe remitido por el Ministerio Fiscal, al que nos dirigimos, se desprendía que el conflicto ya había sido resuelto por la Audiencia Provincial de Sevilla al declarar competente al Juzgado de Primera



Instancia (Familia) nº 26, por lo que, resuelto el escollo, el procedimiento debería seguir su normal tramitación.

Planteaba el promotor de la queja 16/2006 que contra él y su pareja sentimental se incoaron a mediados de 2014 por el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 1 de San Roque (Cádiz) Diligencias Previas, en las que, mediante auto de junio de 2014, se adoptó la medida cautelar consistente en prohibir a nuestro remitente se aproximara a los dos menores hijos de su pareja. Dicha medida, pese a que el levantamiento de la misma había sido solicitado tanto por el interesado como por la madre de los menores, se mantenía tras haber sido confirmada por auto de marzo de 2015.

El perjuicio que, según nuestro remitente, dicha medida causaba a la pareja formada por él y la madre de los menores de los que tenía que permanecer alejado había sido puesto de manifiesto ante el Juzgado que, sin embargo, no había considerado que debiera dar lugar al levantamiento de la misma.

Dado que dicha medida se acordó en el seno de un procedimiento judicial que, en su caso, debería concluir con sentencia que el interesado confiaba en que fuera absolutoria, lo que éste nos planteaba era que la dilación que padecía la instrucción del mismo le estaba ocasionando igualmente un grave perjuicio, instrucción que no parecía necesitada de otras pruebas que no fuera la de un informe pericial psicológico de los menores que, al parecer, y según creímos entender, llevaba ya dos años pendiente de práctica.

Fuere como fuere, el largo tiempo transcurrido desde el inicio del procedimiento sin que se tuviera noticia de una próxima terminación de la instrucción del mismo y, por ende, de la consiguiente celebración del juicio oral hacía suponer la existencia de dilaciones indebidas que justificarían la presentación de la queja dirigida a esta Defensoría.

Pese a que hemos tenido que reiterar en dos ocasiones la remisión de informe al respecto, al redactar éste aún no nos ha sido enviado.

Por otro lado, nos explicaba el promotor de la queja 16/5390 que tras haberse trasladado la madre de su hijo, de tan sólo once meses de edad, a Francia, llevándose consigo al menor sin su consentimiento, y no existiendo resolución judicial alguna sobre medidas de guarda, custodia y comunicación respecto del menor con sus progenitores, solicitó del Colegio de Abogados de Córdoba el nombramiento de abogado de oficio para que le asesorara y defendiera ante dicha situación.

Ante la imposibilidad de ponerse en contacto con el referido letrado, el interesado presentó frente al mismo queja o denuncia colegial, solicitando que, debido a lo anterior, le asignasen otro abogado, pero en contestación a su queja y petición, el Secretario de la Comisión del Turno de Oficio le comunicó que no se apreciaban motivos para el cambio en la designación de Letrado, debiendo continuar con la dirección jurídica del procedimiento (que aún no se había iniciado y seguía sin hacerlo) el mismo letrado designado.

El caso es que habían transcurrido más de dos meses desde entonces, y cinco desde que le fue designado el referido letrado, y seguía éste sin ponerse en contacto con nuestro remitente, que manifestaba ante esta Defensoría que no alcanzaba a comprender que no se apreciaran motivos ni de queja ni para que se le designara otro letrado que se hiciera cargo de un asunto tan delicado como ese, que afectaba a su relación con un hijo con el que, al ser tan pequeño y estar tan lejos, podía perder el contacto.

Tras solicitar informe al respecto de la corporación colegial cordobesa, desde la misma se nos explicó que el motivo de no designarle otro letrado residía en el hecho de que el ya nombrado aseguraba que le había informado, a la vista de la copia de la denuncia que el solicitante había efectuado ante la Guardia Civil, que había que esperar a la resolución en vía penal para, en su caso, iniciar la vía civil y todos sus trámites inherentes, por lo que no se apreciaban motivos para el cambio en la designación de letrado, debiendo continuar el nombrado en la defensa jurídica asignada.

Y lo que es más importante, continuaban explicándonos que una vez recibieron la comunicación de esta Defensoría se requirió nueva información al referido letrado respecto al estado en que se encontraba

el asunto encomendado, manifestando éste que la demanda ya había quedado presentada, por lo que, desprendiéndose de lo anterior que el asunto que llevó a nuestro remitente a dirigirse a nosotros había quedado positivamente resuelto, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

También nos señalaba la promotora de la queja 16/6141 que en virtud de denuncia realizada por ella contra el padre de su menor hijo por impago de pensión de alimentos, se incoó el correspondiente procedimiento que concluyó en juicio oral del año 2012 por delito de abandono de familia, celebrado en el Juzgado de lo Penal nº 1 de Málaga, que en junio de 2015 dictó sentencia de conformidad condenando al acusado a la pena de 12 meses de multa con responsabilidad subsidiaria en caso de impago y a que en concepto de responsabilidad civil indemnizara a la interesada, madre del menor, en 3.961,01 €.

La sentencia adquirió firmeza en el momento de su dictado en cuanto que fue dictada “in voce” en el acto de la vista y todas las partes mostraron su conformidad con la misma, pero, según nos aseguraba la interesada, pese al tiempo transcurrido desde entonces, la meritada resolución permanecía inejecutada, encontrándose desamparada al ser su situación de extrema necesidad económica pues se encontraba en desempleo y le quedaba muy poco para agotar la ayuda familiar.

Del informe remitido se desprende que al condenado se le concedió fraccionamiento de pago para el abono de la multa debiendo ingresar 108 euros durante diez meses, pero no atendió a los requerimientos efectuados, ingresando en la Cuenta de Depósitos y Consignaciones únicamente la cantidad de 648 euros, que le fueron entregados a la perjudicada, debiendo en la actualidad la cantidad de 3.313 euros de indemnización y el importe de la multa.

Debido a ello se efectuó averiguación patrimonial para el embargo de bienes en cuantía suficiente para cubrir dichas responsabilidades, resultando de la averiguación que se pudo declarar su solvencia al aparecer un vehículo, tras cuya valoración se decretó su embargo, estando a la espera de que sea precintado por la policía para su subasta. Igualmente se ha acordado

el embargo de sus cuentas bancarias, pero ello no ha arrojado resultado positivo.

Sin embargo, también se ha remitido decreto de embargo del sueldo o salario que pueda percibir al averiguarse que está contratado en la empresa de un familiar, estándose a la espera del cumplimiento de dicho despacho, lo que supondría que el asunto podría encontrarse en vías de solución.

De otro lado, el promotor de la queja 16/6221 solicitó la modificación de las medidas sobre guarda y custodia de sus menores hijos, en lo que al régimen establecido en la sentencia de divorcio se refiere, lo que había dado lugar a la formación de los correspondientes Autos del Juzgado de Primera Instancia nº 3 de los de Granada, pero al solicitar el Ministerio Fiscal el pasado octubre, fecha de celebración de la vista oral, informe al respecto del Equipo Psicosocial de Apoyo a los Juzgados de Familia. El Servicio de Justicia había comunicado que se había señalado la cita para entrevistar a los afectados para el día 30 de agosto de 2017, debiendo, en consecuencia, demorarse el fallo no ya hasta que se celebrara la entrevista, para lo que quedarían nada menos que once meses, sino para después de que se emitiera el correspondiente informe, pudiera valorarse éste y emitir la correspondiente resolución.

Obviamente, tan flagrante retraso no se compadece con la celeridad que requiere la resolución de cuestiones tan delicadas como las que conciernen a la guarda y custodia de menores, y contribuye a que se debilite notablemente el derecho a un proceso sin dilaciones indebidas, en atención a lo que el interesado nos pedía que instáramos que se solucionara lo más rápido posible este asunto reduciendo los tiempos de espera que actualmente hay, reforzando dichos equipos psicosociales y poniendo en pie un plan de choque que garantice el referido derecho, petición a la que esta Defensoría no podía por menos que adherirse.

Al margen de las actuaciones descritas en las que el principal motivo de queja se centra en las disfunciones padecidas durante la sustanciación de procedimientos en los Juzgados de familia, **los asuntos que se nos plantean en este ámbito son muy variados.** En ocasiones la queja trasluce

una oposición frontal a la decisión adoptada por el juzgado, calificándola de errónea y en algunos casos incluso de tendenciosa, favoreciendo de forma injustificada a la otra parte. Ejemplo de ello es la queja 16/687 en la que la persona interesada se mostraba disconforme con la resolución judicial que estimaba la demanda de modificación de medidas interpuesta por la otra parte, argumentado que ésta se fundamentaba en el testimonio manipulado del hijo que tenían en común. De igual modo en la queja 16/1343 se considera tendenciosa la decisión del juzgado de no admitir las pruebas solicitadas con ocasión de la vista preliminar y como este hecho condicionó la posterior resolución judicial.

En otras ocasiones las personas se dirigen al Defensor impotentes ante la carencia de efectos de determinada resolución judicial que les favorece y solicitan nuestra intervención para conseguir que dicha resolución judicial sea efectivamente aplicada. Así en la queja 16/376 el interesado se lamenta de que al estar en trámite un recurso de apelación sigue sin poder tener ningún contacto con sus hijos. De igual modo en la queja 16/667 el interesado solicita poder ejercer el derecho a la custodia de sus hijos tal como ha sido reconocido en sentencia, todo ello al no serles devueltos por la madre tras las vacaciones.

Es muy frecuente también que recibamos quejas de una de las partes en litigio lamentándose de los perniciosos efectos del conflicto de relación en la economía familiar, así como en la estabilidad emocional y salud mental de los hijos, tal como en la queja 16/2324 en la que la interesada solicita que se proteja al hijo de los contactos con el padre, temiendo que tales contactos agraven la situación del menor. También en la queja 16/5318 la interesada denuncia que el padre incumple la pensión de alimentos y que ésto les deja en muy precaria situación. Por su parte, en la queja 16/5263 la interesada se lamenta de que el padre ejerce su derecho de visitas tal como ordena el juzgado pero que suele devolver a sus hijos tarde, sin haberlos bañado, y todavía sin cenar, lo cual trastorna toda la vida familiar.

El peor escenario en un conflicto de relación familiar se da cuando se producen **episodios de violencia, más aún si se trata de violencia machista**. Es por ello que con frecuencia recibimos quejas de víctimas de

maltrato disconformes con la escasa repercusión de sus denuncias y la también escasa o nula protección a sus hijos. A título de ejemplo en la queja 16/6964 una madre víctima de violencia de género solicita protección para su hija. También la queja 16/2048 una madre pide protección respecto del padre maltratador que tiene concedido un régimen de visitas a sus hijos. En la queja 16/709 la interesada pide que el Juzgado no estime la demanda de reconocimiento de paternidad presentada por el padre al estar éste condenado por violencia de género.

En la vertiente opuesta nos encontramos con quejas presentadas por padres en disconformidad con el trato discriminatorio que dicen recibir de las autoridades, sintiéndose impotentes para ejercer su defensa ante denuncias de malos tratos que califican de falsas y efectuadas con la

intención de perjudicar su posición ante el litigio que mantienen en el juzgado por la custodia de los hijos. De este modo en la queja 16/3341 una menor argumenta que determinadas decisiones judiciales perjudican a su tío por su condición de hombre. En la queja 16/3337 se nos pone al corriente de la campaña de apoyo a una padre que lleva 7 años sin ver a sus hijos tras ser denunciado por malos tratos. También en la queja 16/2585 el interesado dice ser inocente de la condena por violencia de género y nos pide que le ayudemos para recuperar la custodia de su hijo.

El conflicto de relación entre progenitores se lleva al extremo de judicializar cualquier decisión relativa a la custodia del hijo que tienen en común, tales como la escolarización del menor (queja 16/2156), el uso y disfrute de una beca y ayuda al estudio (queja 15/5432) o el empadronamiento del menor sin el consentimiento expreso del otro progenitor (queja 16/2168).

## b) Parejas de hecho

En este ejercicio hemos de destacar **las actuaciones en relación con el Registro de Parejas de Hecho**. El problema surge porque se deniega la

*El peor escenario en un conflicto de relación familiar se da cuando se producen episodios de violencia, especialmente cuando se trata de violencia machista.*

inscripción en el mismo a aquellas personas en trámites de divorcio y que han rehecho su vida con una nueva relación de pareja. En efecto, tras intentar dar formalidad a esta nueva relación, la pretensión de estos ciudadanos se ve frustrada con el argumento de que en tanto no quede resuelto el procedimiento judicial de divorcio, no es posible inscribir en el citado Registro la relación de convivencia que, de hecho, se mantenga con la nueva pareja.

Son muchos los efectos negativos que dicha resolución denegatoria causa. No olvidemos que este Registro público está concebido precisamente para otorgar cierto respaldo legal a situaciones en que convive una pareja, con un vínculo de afecto marital, de forma estable, compartiendo obligaciones y sin poder obtener ciertos beneficios de dicha relación por el impedimento de su inclusión en el registro público.

Por dicho motivo, a pesar de no dudar de la constitucionalidad de la Ley autonómica, advertimos la situación de desventaja respecto de las personas residentes en otras Comunidades Autónomas, cuya legislación sobre parejas de hecho es más amplia en cuanto a los supuestos susceptibles de inclusión en el concepto de pareja de hecho, de cara a su inscripción en el correspondiente registro público.

Es más, creemos que sería beneficioso que al igual que ocurre en otras Comunidades Autónomas, la Ley reguladora de las parejas de hecho en Andalucía permitiera incluir en su ámbito de aplicación a las personas separadas, pero aún no divorciadas, y ello en tanto que la legislación civil nacional establece diversos cauces para el cese de la convivencia matrimonial, en un caso con ruptura absoluta del vínculo matrimonial (divorcio) y en otro caso (separación) como estadío intermedio y futuro paso previo al divorcio.

De esta forma está prevista en legislaciones de Comunidades Autónomas que al igual que Andalucía no disponen de derecho foral civil propio, tales como Madrid (Ley 11/2001, de 19 de diciembre, de uniones de hecho de la Comunidad de Madrid), Valencia (Ley 5/2012, de 15 de octubre, de uniones de hecho formalizadas de la Comunidad Valenciana) o Extremadura (Ley 5/2003, de 20 de marzo, de parejas de hecho de la

Comunidad Autónoma de Extremadura) la posibilidad a quienes sigan casados integrar uniones de hecho con distinta persona, eso sí, siempre que estuviesen al menos separados judicialmente.

En consecuencia formulamos una Sugerencia a la Dirección General de Infancia y Familias para que se valorase la posibilidad de promover una modificación puntual de la actual legislación reguladora de las parejas de hecho de Andalucía que permitiera a las personas separadas pero aún no divorciadas tramitar su inclusión en el Registro Público de Parejas de Hecho.

*Demandamos una modificación de la legislación de las parejas de hecho de Andalucía que permitiera a las personas separadas pero aún no divorciadas tramitar su inclusión en el Registro Público de Parejas de Hecho.*

La respuesta de la Administración ha sido favorable, aunque precisando que dicha cuestión no era considerada de prioritaria modificación, no obstante lo cual sería incluida entre los asuntos susceptibles de abordar en la próxima revisión normativa que se acometiese (queja 15/4782).

### **c) Puntos de Encuentros Familiar**

Como hemos señalado, los puntos de encuentro familiar (PEF) están concebidos como un servicio que presta la Administración -directamente o de forma indirecta, contratado con entidades privadas- para que en situaciones de conflicto de relaciones familiares o ruptura conflictiva de la convivencia, de forma excepcional y por un período de tiempo limitado las partes en litigio dispongan de un espacio neutral en el que favorecer el derecho esencial de los niños y niñas a mantener relaciones con sus progenitores y familiares, todo ello derivados por resolución judicial, una vez agotadas todas las vías de acuerdo entre los progenitores.

Así pues, la intervención de estos dispositivos se produce en una situación especialmente exacerbada de disputa familiar, en unas condiciones en que no resulta extraño que se descargue la frustración en los profesionales que intervienen en su concreto expediente. En unos casos se censura la



intervención de los profesionales ante la impresión de que su intervención está favoreciendo a la otra parte. Así ocurre en la queja 16/1632 en que el interesado denuncia que el PEF al que acude actúa con un sesgo que considera feminista. En la queja 15/5780 la madre denuncia que el PEF favorece al padre con su actuación. Por el contrario en la queja 15/4271 el interesado denuncia que el PEF actúa de manera tan sesgada en su contra que incluso le aconsejan que renuncie a la custodia de su hijo.

*La intervención del PEF se produce en una situación especialmente exacerbada de disputa familiar, en unas condiciones en que no resulta extraño que se descargue la frustración en los profesionales que intervienen.*

Se ha de tener presente que estos recursos emiten informes periódicos sobre su intervención y el modo en que transcurren las visitas al juzgado derivante, siendo por ello relevante el contenido de dichos informes y en consecuencia son las quejas en las que las partes muestran su discrepancia con el contenido, escaso o excesivamente amplio,

según la respectiva apreciación, de los informes que se remiten al juzgado (queja 16/1396 y queja 16/1648, entre otras).

#### **d) Familias numerosas**

La Ley 26/2015, de 28 de julio, ha modificado la legislación sobre familias numerosas al permitir seguir disfrutando de dichos beneficios a pesar de que el tercer hijo hubiera cumplido los 26 años.

En relación a ello, la Dirección General de Infancia y Familias, en una nota informativa, indicaba que la aplicación de esta reforma se llevará a cabo para los títulos de familia numerosa que estén en vigor a partir de que entre en vigor dicha Ley, esto es, el 18 de agosto de 2015. Esta interpretación contraviene claramente lo dictado en la Disposición transitoria quinta de la Ley que prevé la extensión de los beneficios relativos a los derechos de matriculación y examen en el ámbito de la educación a los títulos de familia numerosa en vigor a partir de 1 de enero de 2015.

Tras analizar la cuestión concluimos que la interpretación más congruente con el tenor literal del artículo -interpretación gramatical- y ajustada al fin pretendido por la ley -interpretación teleológica- sería aquella que ampliase sus efectos a partir de su entrada en vigor -18 de agosto de 2015- para los títulos que estuviesen en vigor el 1 de enero de 2015. La Disposición transitoria quinta textualmente se refiere a «extensión» de beneficios, es decir, lo que pretende la disposición transitoria de la norma es ir más allá de lo establecido con la propia modificación normativa, ampliando sus efectos a un colectivo mayor de familias, afectando no solo a los títulos de familias numerosas vigentes tras su entrada en vigor sino también a los títulos de familias numerosas vigentes desde el 1 de enero de 2015.

Pero es que, además, consideramos necesario realizar una interpretación equitativa de la norma evitando efectos perniciosos para las familias en esta situación, permitiendo que pudieran seguir beneficiándose de las bonificaciones previstas en la legislación educativa.

Es por ello que formulamos una Recomendación a la Dirección General de Infancia y Familias para que se efectuase una interpretación extensiva de la Disposición transitoria quinta de la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, de forma tal que puedan beneficiarse de sus efectos las familias cuyo título estuviera en vigor el 1 de enero de 2015.

La respuesta que recibimos de la Dirección General fue en sentido negativo a nuestra resolución, aunque precisando que el efecto material que pretendíamos con nuestra Recomendación se había conseguido gracias al informe emitido por el Gabinete de Secretaria de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, del Ministerio de Sanidad, Asuntos Sociales e Igualdad, donde queda establecido que tras la nueva redacción dada por la Ley 26/2015 tendrán derecho a los beneficios relativos a matriculación y examen las familias cuyo título estuviera en vigor el 1 de enero de 2015, sin que proceda acotarse su ámbito temporal a un curso académico determinado.

En consecuencia aquella familia que hubiera tenido que abonar indebidamente derechos de matrícula o examen estaría legitimado para reclamar su devolución a la concreta Administración que los hubiera percibido (queja 16/2192).

*Proponemos una interpretación extensiva de los requisitos exigidos para la renovación del título de familia numerosa para que se admitan como documentos justificativos de la realización de estudios conducentes a la obtención de un puesto de trabajo aquel que acredite el pago de las tasas de examen de una oposición.*

En cuanto a las familias numerosas, también destacamos nuestras actuaciones ante la imposibilidad de acceder al título a los hijos que, sin haber alcanzado los 26 años, son estudiante de oposiciones, por el sistema “libre”.

Los reclamantes se lamentaban de que sólo podían acreditar tal hecho con el pago de las tasas de inscripción como aspirante a dicha convocatoria de empleo público y de la realización del primer examen de la oposición, así como de la adquisición de los temarios para su preparación. A pesar de estos instrumentos de prueba, las Delegaciones Territoriales seguían negando dicha posibilidad.

Al analizar la cuestión nos pronunciamos en el sentido de que la preparación de oposiciones “por libre” resulta tan válida como la opción de recurrir a un profesional preparador o academia, requiriendo si cabe un mayor esfuerzo del aspirante pero no por ello se ha de considerar que dispone de menos opciones de éxito, o que dichos estudios de oposiciones no resultan idóneos o proporcionados al logro del puesto de trabajo en el sector público al que se aspira.

La cuestión es cómo probar que se están realizando dichos estudios de oposiciones por el mencionado sistema, para que de este modo pudiera contemplarse dicha condición de estudiante de oposiciones como persona que está cursando estudios para la obtención de un puesto

de trabajo, y por tanto susceptible de ser incluida en el título de familia numerosa. Y en este punto creemos que los documentos que pretende aportar los ciudadanos revisten entidad suficiente como para acreditar dicha situación: justificante de pago de tasas de examen de la oposición y un justificante de la compra en una librería de los libros con el temario de oposiciones. E incluso, teniendo en cuenta lo avanzado del proceso selectivo, algunos aspirantes podrían presentar un justificante de haberse presentado para realizar el primer examen previsto en la convocatoria.

Por consiguiente, si en esta Institución no consideramos que exista argumento razonable para desdeñar la preparación por libre de oposiciones respecto del recurso a una academia o un preparador, mucho más en las circunstancias socio económicas actuales en que las Administraciones Públicas han de ser especialmente sensibles con la cargas económicas que han de soportar las familias. Es por ello que formulamos una Recomendación a la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales de Granada para que se efectúe una interpretación extensiva de los requisitos exigidos para la renovación del título de familia numerosa, de forma tal que se admitan como documentos justificativos de la realización de estudios conducentes a la obtención de un puesto de trabajo aquel que acredite el pago de las tasas de examen de una oposición junto con la instancia presentada para participar en dicha oposición, ello unido a una declaración responsable del miembro de la familia que estuviera preparando la oposición en que señale que dicha preparación la está realizando por libre.

La respuesta a nuestra Recomendación por parte de la Delegación Territorial fue en sentido favorable, previa recepción de un informe en tal sentido por parte de la Dirección General de Infancia y Familias (queja 15/3667).

### **e) Ayudas públicas a las familias**

Esta Institución ha venido tramitando en los ejercicios 2015 y 2016 diferentes expedientes de queja referidos al Decreto 137/2002, de 30 de abril, de apoyo a las familias andaluzas, y en concreto a las ayudas económicas establecidas en su artículo 4, destinadas a las unidades

familiares que al nacer su tercer o sucesivo hijo o hija tuviesen otro o más hijos o hijas menores de tres años; y también en su artículo 5, que regula una ayuda económica calculada en función del número de hijos nacidos en un parto múltiple, por cada año y durante los tres primeros años de vida.

Las personas que de forma sucesiva nos han ido trasladando sus quejas coinciden en haber presentado su solicitud de ayuda económica en tiempo y forma, reuniendo todos los requisitos exigidos por dicha normativa para ser beneficiarios de tales ayudas. Sin embargo, a pesar del tiempo transcurrido desde su solicitud -en algunos casos la demora acumula varias anualidades- siguen sin tener respuesta expresa a la misma, y por tanto sin haber percibido la ayuda comprometida por la Administración en la aludida disposición reglamentaria.

Para la solución de este problema formulamos una Recomendación a la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales para que fuesen dictadas aquellas instrucciones u órdenes de servicio necesarias para que las unidades administrativas competentes puedan acometer la resolución de las solicitudes pendientes de tramitación relativas a expedientes de ayudas económicas contempladas en los artículos 4 y 5 del Decreto 137/2002, para lo cual será preciso incluir crédito presupuestario idóneo en el correspondiente anteproyecto de Ley de Presupuestos o, en su caso, realizar las modificaciones presupuestarias necesarias para dicha finalidad.

También pedimos que se adoptasen las medidas necesarias para evitar la reiteración de situaciones similares en futuras anualidades.

A este respecto, en el mes de julio de 2016, recibimos un oficio de la Administración informando que se estaba revisando la normativa de aplicación a tales ayudas económicas, de lo cual se podría concluir que el asunto se encontraba en vías de solución.

No obstante, a punto de finalizar el ejercicio 2016 seguíamos sin disponer de información sobre la solución acordada para las familias afectadas, a lo cual se añaden las nuevas familias que han seguido solicitando las

citadas ayudas económicas -pues no olvidemos que la reglamentación que convoca y regula las ayudas sigue en vigor- y que se quejan ante esta Institución, al igual que las anteriores, de no obtener respuesta a su solicitud tal como está previsto en la legislación.

En esta tesitura hemos dirigido un nuevo escrito a la Consejería reproduciendo los mismos argumentos que planteamos en nuestra resolución y solicitamos actuaciones concretas ante las Recomendaciones que formulábamos para garantizar a las personas afectadas una respuesta expresa a su solicitud, para lo cual sería necesaria la previa habilitación de presupuesto que dotara de cobertura a las obligaciones comprometidas tras la publicación y entrada en vigor de la Orden que regula y convoca las ayudas económicas.

En respuesta a nuestra resolución, la Administración señala que las razones aludidas de merma en los ingresos públicos no son un obstáculo final para su tramitación y abono; sin bien la ineludible necesidad de crédito condiciona el momento de la concesión, pero no en sí el propio derecho, que es cierto que no ha podido ser reconocido aún en muchos casos, formalmente, por la falta de respaldo presupuestario al mismo.

A pesar de ello se informa que se incidirá principalmente con el incremento de la dotación de crédito para el ejercicio 2017, que eleva la cantidad a 3.000.000 de euros. Esto servirá para que cuando se carguen los créditos presupuestarios en las Delegaciones Territoriales, se proceda a liquidar las solicitudes por su orden temporal correspondiente, para lo cual, además, se realizarán pagos únicos con reconocimiento de la totalidad del derecho.

*Solicitamos actuaciones concretas para garantizar una respuesta expresa a los solicitantes de ayudas a las familias y la previa habilitación de presupuesto para el pago de aquellas.*

---

## 3.2. Consultas

---

### 3.2.1. Datos cuantitativos

---

Durante el ejercicio 2016 han sido atendidas **2.624 consultas**, relacionadas con asuntos que afectan a las personas menores de edad. Unas cifras que apuntan a un incremento de las consultas respecto del año anterior del 32,65%, teniendo en cuenta que en el mismo su número ascendió a 1.978.

*Se ha producido un incremento de las consultas respecto del año anterior del 32,65%.*

Son muchos y variados los canales de comunicación que tiene operativos la Institución para favorecer la participación ciudadana y el acceso a la Defensoría, evitando así que las distancias, los horarios o las barreras tecnológicas constituyan un problema para acceder a nuestros servicios.

De los distintos medios ofertados, adquieren especial protagonismo el servicio del **Teléfono del Menor (900 506 113)** así como el **Teléfono general (954 21 21 21)**, que representa el 84 por 100 de las consultas gestionadas en 2016.

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, unido ello al aspecto de la confidencialidad y muchas veces el deseo de nuestro interlocutor de mantener el anonimato al considerar que son consultas muy personales.

Por lo que respecta a la temática de las consultas, la mayor parte de las mismas están relacionadas con el derecho a la vivienda (1.958), con los derechos de los menores (1.152), también con las actuaciones de los servicios sociales (1.122 consultas), y con asuntos relacionados con la educación de los niños y niñas (739).