



3. Familia

3.1.2.3.2. SUMINISTROS BÁSICOS EN LA VIVIENDA	2
3.1.2.5.1.1. CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE CONVIVENCIA ENTRE PROGENITORES	3
3.1.2.5.2. INTERVENCIÓN DEL ENTE PÚBLICO DE PROTECCIÓN DE MENORES	4
3.1.2.5.4. PROTECCIÓN A LAS FAMILIAS	6
3.1.2.5.4.1. Familias numerosas	6
3.1.2.5.4.2. Ayudas económicas a familias	9
3.1.2.8.1. LITIGIOS DE DERECHO DE FAMILIA	10
3.1.2.8.2. PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR	14
4.1. COLABORACIÓN CON LOS AGENTES SOCIALES	18
7.1. RELACIÓN DE ACTUACIONES DE OFICIO	20



3.1.2.3.2. Suministros básicos en la vivienda

...

Otra cuestión que afecta a los menores en relación con los servicios energéticos y da lugar a la recepción de quejas, es el derivado de los **retrasos en la tramitación del bono social a las familias numerosas que lo solicitan o que pretenden renovarlo**. Así ocurrió en las quejas 24/0349; 24/6513 y 24/0640 en las que se denunciaba el tiempo transcurrido sin poder beneficiarse de los descuentos correspondientes como consecuencia de una tramitación administrativa excesivamente lenta.

...



3.1.2.5.1.1. Conflictos derivados de la ruptura de convivencia entre progenitores

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

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

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

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

Por todo ello, desde los servicios sociales se dio continuidad a su intervención con el padre para reforzar las competencias parentales y analizar su situación real frente al consumo de sustancias adictivas. Se les ofreció a ambos los recursos necesarios para un mejor desarrollo del menor y que quedase garantizada su seguridad, todo ello con la advertencia expresa de que si se observase que no se reducían los indicadores de desprotección se notificaría formalmente esta circunstancia al organismo competente para que adoptasen las medidas necesarias para asegurar el bienestar del menor (queja 24/3303).



3.1.2.5.2. Intervención del Ente Público de Protección de Menores

En este ámbito destacan las **quejas de madres y padres de menores cuya tutela ha sido asumida por la Junta de Andalucía tras ser declarados en situación de desamparo y que se sienten impotentes ante lo que consideran una injusta actuación de la Administración autonómica**, siendo así que en los casos en que se presentan recursos judiciales contra tales actuaciones, en una gran mayoría de las ocasiones, las medidas de protección son confirmadas mediante resoluciones judiciales en primera instancia y posteriormente en apelación, por considerar los órganos judiciales que se encuentran suficientemente justificadas y son proporcionadas al fin pretendido que no es otro que garantizar el bienestar e interés superior de la persona menor de edad.

Pero aún así, hemos de reseñar que **se trata de una controversia que no siempre tiene contornos claros y precisos, sujeta a diferentes interpretaciones, y en la que inciden muchos condicionantes**.

Analicemos algunos supuestos. Comenzamos por la queja de una madre que solicitaba nuestra intervención porque llevaba más de cuatro meses sin su hijo desde que les fue retirado por Protección de Menores de Málaga. Alegaba que no existía ningún motivo que justificase tan drástica intervención y pedía que le fuese devuelta la guarda y custodia del menor.

La pobreza nunca puede desembocar en el desamparo pero, en muchas ocasiones, esta decisión se adopta respecto de familias en precaria situación económica

En relación con este caso recibimos un extenso informe de la Entidad pública en el que se relataban los motivos que justificaban las medidas de protección acordadas, las cuales resultaban congruentes y proporcionadas con las decisiones adoptadas. También se indicaba que tras comparecer el abogado de la familia se le dio acceso al expediente completo, habiéndose también resuelto conceder un régimen de visitas al menor y estando pendiente la decisión de la Comisión de Medidas de Protección sobre la ratificación y rectificación del desamparo provisional (queja 24/2036).

Suele ser frecuente asimismo que recibamos **quejas de progenitores que nos piden la revocación del desamparo tras haber mejorado sus circunstancias**, como en la queja del Sindic de Greuges de la Comunidad Valenciana. Se trataba de una madre adolescente y su hija, declaradas en desamparo e internadas en un centro de protección de menores de la Junta de Andalucía en Jaén. Las menores abandonaron dicho centro para irse a vivir a una localidad de la comunidad valenciana junto con su familia extensa, motivo por el que se encontraba en trámite el traslado de las competencias del expediente de protección desde la Comunidad Autónoma de Andalucía a la valenciana, para lo cual se había solicitado la emisión de un informe sobre las circunstancias sociales y familiares de las menores al ayuntamiento correspondiente.

El informe emitido por los servicios sociales municipales era favorable a la permanencia de las menores junto con su familia extensa, prosiguiendo de este modo la intervención social que se venía realizando, por lo que se consideraba conveniente la revocación de la medida de desamparo acordada por la Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad de Jaén (queja 23/1915).

Por otro lado, destacamos la intervención promovida por una madre que relataba la injusticia que se había cometido con el proceso de retirada de la custodia de sus dos hijos. Se lamentaba de no haber recibido ninguna información previa a la retirada de uno de los menores; de que le hubieran notificado la resolución de desamparo cuando este hijo llevaba tiempo ingresado en un centro de protección; y, muy especialmente, se quejaba de que permaneciese fugado del centro



y conviviendo con su padre, de quien se tuvo que separar al ser víctima de violencia de género e influir negativamente en sus hijos, a los que introdujo en el consumo de drogas.

Achacaba los motivos del desamparo a esta persona, padre de uno de sus dos hijos, y consideraba que su conducta como madre había sido diligente en su cuidado, protegiéndolos de la influencia de esta persona en todo cuanto le fue posible.

En el informe que recibimos procedente de la Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Sevilla se indicaba que el ingreso de este menor en el centro se produjo a instancias de la Fiscalía, lo cual requirió de una intervención urgente en protección del menor. Fuimos informados además de que en esos momentos se encontraba en trámite el procedimiento de desamparo incoado respecto de ambos hermanos, estando pendiente una cita con la madre para que pudiera aportar alegaciones y ser informada de los derechos que le asisten en dicho procedimiento.

Más adelante, tras dejar transcurrir un período de tiempo prudencial, volvimos a contactar con la Delegación Territorial para recabar información sobre la evolución del caso, en especial sobre el resultado del expediente de desamparo incoado sobre ambos menores y su estado. A tales efectos pudimos conocer que tras la resolución declarativa de la situación de desamparo se acordó el ingreso de uno de los hermanos en un centro residencial específico para menores con trastorno de conducta.

Respecto al otro hijo, tras valorar su situación conforme al instrumento de Valoración de la Gravedad de riesgo, desprotección y desamparo (Valórame), el equipo de menores interviniente consideró que se encontraba en situación de desprotección grave. Aún así se estimó que dicha situación podía ser contrarrestada en el entorno familiar, siendo necesaria una intervención social en su propio entorno, por lo que se derivó el caso al correspondiente equipo de tratamiento familiar. Sin embargo, la respuesta de dicho equipo fue en sentido negativo, emitiendo acta de no aceptación del caso debido a los múltiples factores de riesgo asociados a los progenitores y que no habían variado a lo largo de las intervenciones realizadas por los distintos equipos que intervinieron con la unidad familiar en años anteriores.

Ante esta disparidad de criterios hubimos de remitir una comunicación a la Delegación Territorial en la que resaltamos los indicios, suficientemente acreditados, de desprotección del menor, que se habría de dar respuesta congruente similar a la adoptada con su hermano, primando su seguridad y protección, adoptando de forma urgente decisiones que garantizaran sus necesidades básicas, así como su integridad física y seguridad personal, por lo que tuvimos que reprochar que hubieran transcurrido más de diez meses desde que expusimos al inicio del expediente de queja la situación de riesgo de los menores sin que respecto de esta persona menor de edad se hubiera llegado a adoptar ninguna medida de protección que la alejase de la situación de grave riesgo en que se encontraba, permaneciendo aún en dicha situación.

Con estos antecedentes, formulamos una Recomendación para que se revisen las actuaciones realizadas en el expediente de protección del menor y, en congruencia, se adopten con urgencia las medidas de protección que fueran necesarias para solventar los indicadores de riesgo grave que le afectan (Queja 23/1334).



3.1.2.5.4. Protección a las familias

3.1.2.5.4.1. Familias numerosas

En relación a las reclamaciones que afectan a la gestión de títulos de familia numerosa significamos que durante 2024 **hemos seguido recibiendo quejas que refieren que, a pesar de haber quedado superado el plazo de 3 meses establecido en la reglamentación, aún no obtienen respuesta a su solicitud de reconocimiento, renovación o modificación del título.** No obstante, resaltamos que **el número de quejas sobre esta cuestión ha sido significativamente inferior al de años anteriores** y que los retrasos acreditados en los expedientes que hemos tramitado han superado apenas un mes el plazo de 3 meses antes señalado.

Descienden las quejas sobre demoras en la tramitación de los títulos de familias numerosas

Sobre este ámbito, traemos a colación la queja que versaba sobre el período de validez asignado a un título de familia numerosa, que en este caso era de categoría especial. La persona interesada nos decía que se había producido un error en el plazo de vigencia que le había sido asignado (un año) y que le había resultado imposible conseguir cita para presentar una reclamación para que dicho error fuese corregido a la mayor brevedad.

Tras admitir a trámite la queja solicitamos la emisión de un informe a esa Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Málaga, en el cual se venía a exponer que la resolución del Título de Familia Numerosa objeto de la queja había sido estimada por silencio administrativo (positivo), mecanismo procedimental normativo automatizado del que disponemos cuando se da la circunstancia de que se vence el plazo máximo (3 meses) para la tramitación del expediente sin haberse notificado resolución expresa, y todo ello como garantía de que no se produzca vacío en el tiempo del reconocimiento como familia numerosa y que se llegue a perder los beneficios de estar en posesión del título.

Continuaba señalando la administración que la regulación de los plazos y efectos del silencio administrativo se encuentran en el reglamento del procedimiento para el reconocimiento de la condición de familia numerosa de la Comunidad Autónoma de Andalucía. No se aprecia, por tanto, error en el periodo de vigencia otorgado en la resolución. Y, además, existía un error en la siguiente afirmación de la señora “la validez del título es hasta mínimo cuando el hijo mayor cumpla 24 años” ya que la renovación/modificación deberá solicitarla cuando alguno de los hijos o hijas obtenga el DNI o cumpla 21 años alguno de ellos, lo que primero ocurra.

Tras analizar los hechos comunicamos a la Delegación Territorial que el sentido positivo del silencio administrativo al que hace alusión trae consigo un problema de difícil solución ya que el reconocimiento del título de familia numerosa por silencio administrativo impide un pronunciamiento sobre su período de validez. Y a este respecto conviene recordar que el mismo Decreto 172/2020, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la condición de familia numerosa y su categoría, la expedición, renovación, modificación o revocación del título y del carné de familia numerosa, en la Comunidad Autónoma de Andalucía, viene a establecer, en su artículo 10, que el título tendrá una vigencia inicial que vendrá determinada por las características propias de cada unidad familiar y mantendrá sus efectos durante todo el período de vigencia al que se refiera la resolución de expedición, modificación o renovación, mientras subsistan las circunstancias de la unidad familiar que dieron lugar a su expedición.

En consecuencia, **si la administración no examina las características de la unidad familiar difícilmente puede pronunciarse sobre la vigencia que corresponde a la concreta familia**, para lo cual se arbitra la solución de conceder un año de vigencia a los títulos concedidos por silencio administrativo, lo cual supone para algunas familias, entre ellas la de la persona que nos presenta la queja, la necesidad de realizar trámites para renovar la vigencia del título que no tendrían porque realizar.



La aprobación del título de familia numerosa por silencio administrativo impide determinar la validez del mismo

A lo expuesto hemos de añadir que el artículo 35 de la citada Ley 39/2015, de procedimiento administrativo común, determina que serán motivados, con sucinta referencia de hechos y fundamentos de derecho, los actos que limiten derechos subjetivos o intereses legítimos, tal como es el caso de la familia titular de la queja, que solicitó la renovación y modificación de su título de familia numerosa, y que se dirigió a nosotros para hacer valer su derecho de obtener una resolución expresa y motivada sobre su solicitud.

Sobre la base de lo señalado, formulamos a la mencionada Delegación Territorial un **Recordatorio de Deberes Legales** y la **Recomendación** de que se adopten las medidas necesarias para que las personas solicitantes de reconocimiento, modificación o renovación de títulos de familia numerosa obtengan una respuesta ágil a sus solicitudes, dentro de los plazos establecidos en la legislación, debiendo cumplir dichas resoluciones los requisitos de motivación establecidos en la normativa de procedimiento administrativo.

La respuesta recibida fue en sentido favorable, aceptando los argumentos y contenido de nuestra Recomendación, al haberse procedido al análisis de la solicitud, siendo ésta resuelta de forma expresa, en sentido estimatorio, y con un período de validez de 13 años (queja 23/6890).

También debemos destacar nuestra intervención relativa a la resolución denegatoria de un título de familia numerosa porque la persona interesada había incluido a los hijos procedentes de una anterior relación matrimonial. Nos decía que tras serle denegado el título por la Delegación Territorial presentó un recurso de alzada ante la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad, el cual fue desestimado confirmando los argumentos expuestos por la Delegación.

La familia para la cual se solicitaba el título de familia numerosa era la integrada por el interesado, su actual pareja de hecho, una hija -menor de edad- de esta persona, y 2 hijos suyos -también menores de edad- fruto de una anterior relación matrimonial y cuya guarda y custodia ostentaba su madre, pero sobre los cuales el juzgado había establecido la obligación de contribuir a su sostenimiento mediante el abono de una pensión alimenticia.

Y el motivo por el que fue denegado el título de familia numerosa se justificaba en la resolución del recurso de alzada exclusivamente en lo siguiente: *"(...) es de obligado cumplimiento, en el supuesto de que el progenitor no conviva con los hijos cuya inclusión se pretende en el título de familia numerosa, la conformidad expresa del otro ascendiente, sin que exista ninguna excepción a esta regulación en la normativa actual, conformidad expresa que no se ha producido en la solicitud cuya resolución desestimatoria recurre el interesado (...)"*

Una vez analizadas las circunstancias que concurrían en este supuesto, diferenciamos dos hechos que, aunque conexos, tienen un alcance y efectos bien diferentes: hemos de distinguir la prohibición de simultanear el cómputo de los integrantes de un título de familia numerosa en otros títulos o solicitudes, de la exigencia de autorización de un progenitor para incluir a sus hijos o hijas en el título de familia numerosa del otro progenitor.

Pensamos que esta autorización o asentimiento sólo cobraría virtualidad y sentido en aquel supuesto en que este cónyuge, titular de la guarda y custodia, hubiera presentado también una solicitud de reconocimiento de la condición de familia numerosa incluyendo en el título a los mismos hijos, operando dicha autorización como un desestimiento tácito de su solicitud al no poder compatibilizarse ambas solicitudes.

Y es por ello que apreciamos que en estos supuestos la negativa del progenitor titular de la guarda y custodia carece de relevancia a los efectos que estamos exponiendo. Sólo si su negativa estuviera fundamentada en la incompatibilidad de la inclusión de los hijos o hijas por tener en trámite la misma solicitud, o estar ya incluidos en su título, desplegarían los efectos obstaculizadores del reconocimiento del título al progenitor no custodio, con obligación de su sustento económico.

Por lo demás, con referencia expresa al caso analizado en la queja, dado que desconocíamos si el motivo por el que el interesado no aportó la autorización de la madre de sus hijos fue porque ésta se opuso o no dio respuesta a su petición, consideramos que la solución más operativa, siempre que el interesado así lo estimase conveniente, sería que éste presentase una nueva solicitud y que aportase copia de la petición realizada a la madre, debiendo ser analizada su respuesta o su omisión de colaboración conforme a la interpretación y criterios que expusimos en las siguientes **Recomendaciones** a la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad:



- ▶ Que en aquellos casos en que una persona separada o divorciada solicite el reconocimiento del título de familia numerosa con su nueva pareja, incluyendo hijos o hijas, menores de edad, fruto de una relación anterior, y a los efectos de comprobar la no inclusión simultánea de tales hijos o hijas en distinto título de familia numerosa, tras admitir la solicitud se de trámite de audiencia al otro progenitor, padre o madre, para que pueda manifestar lo que estime procedente como persona que pudiera resultar afectada por la resolución que pudiera dictar la Administración.

Demandamos mejoras en la tramitación de expedientes de familias numerosas para el cónyuge no custodio

- ▶ Que para el supuesto de que se requiera la subsanación de la solicitud mediante la aportación de documentación para la que resulte indispensable la colaboración del otro progenitor, se advierta expresamente en dicho requerimiento que si se diera el supuesto de no colaboración o negativa de esta persona bastará con que aporte una declaración firmada en la que exprese esta circunstancia, correspondiendo el resto de gestiones realizarlas, de oficio, a la unidad administrativa encargada de la gestión del expediente.
- ▶ Que en tales supuestos se compruebe de oficio que los hijos o hijas no están incluidos en otra solicitud o título en vigor, y que tras acreditar que dicha petición reúne el resto de requisitos establecidos en la legislación se emita la correspondiente resolución estimatoria, sin que sea obstáculo para ello la carencia de autorización expresa o tácita del otro progenitor.

En respuesta a dichas Recomendaciones recibimos un informe en sentido favorable a las mismas (queja 23/4637).

Debemos destacar también nuestra intervención tras la reclamación de una persona que argumentaba que no había podido beneficiarse de determinadas ayudas y ventajas fiscales por el retraso con que se había tramitado la revisión de la valoración de discapacidad de su hijo, hecho que resultaba trascendente para la obtención del título de familia numerosa, siendo así que conforme a la normativa en vigor (artículo 10 del Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, regulador del procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad) la resolución que le reconoció la condición de persona discapacitada debió tener efectos retroactivos (desde la fecha de la solicitud), los cuales no fueron aplicados a su título de familia numerosa.

Tras admitir la queja a trámite solicitamos a la Delegación Territorial la emisión de un informe donde se indicaba que la interesada presentó una solicitud de renovación de la vigencia de su título de familia numerosa con fecha 28 de agosto de 2022, la cual fue resuelta en sentido estimatorio con fecha 31 de diciembre de 2022, otorgándole el título de familia numerosa con categoría general y validez por un año, desde la fecha de solicitud 28/08/2022 hasta el 28/08/2023.

Precisaba en su informe la Delegación Territorial que conforme a la Ley 40/2003 de 18 de noviembre de Protección a las Familias Numerosas, en lo que respecta a la Fecha de efectos, su artículo 7, apartado 1 determina que «Los beneficios concedidos a las familias numerosas surtirán efectos desde la fecha de la presentación de la solicitud de reconocimiento o renovación del título oficial» por lo que concluía la Delegación Territorial que su vigencia no se podría retrotraer a una fecha anterior.

Sobre este particular la interesada replica que su título de familia numerosa caducaba el 30 de mayo de 2021 y que en esa fecha también caducaba la condición de persona discapacitada de su hijo aunque estaba en trámite la renovación de su valoración de la discapacidad.

Y toda vez que para reunir los requisitos para acceder al título de familia numerosa precisaban disponer de la resolución que otorgaba a su hijo la condición de persona discapacitada, no pudieron presentar la solicitud de renovación del título hasta que les fue notificada dicha resolución, la cual fue emitida el 4 de julio de 2022 y con fecha de efectos desde el 18 de mayo de 2021. A continuación de recibir dicha notificación presentaron, con fecha 28 de agosto de 2022, la solicitud de renovación de la vigencia del título de familia numerosa, fecha desde la cual se dio vigencia a dicho título sin aplicar retroactividad hasta la fecha en que solicitaron la renovación del reconocimiento de discapacidad del hijo (18 de mayo de 2021).

Tras analizar los hechos expuestos en la queja formulamos **Recomendación** a la Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Málaga para que se atendiera la reclamación presentada por la familia y, en consecuencia, se revise la resolución por la que se reconoce el título de familia numerosa retrayendo su fecha de efectos a la que correspondería desde la fecha de efectos del reconocimiento de la condición de persona discapacitada.



Los efectos del título de familia numerosa se deben retrotraer a la fecha de efectos del reconocimiento de la condición de persona con discapacidad

En respuesta a nuestra resolución recibimos un informe en sentido favorable (queja 23/3548).

3.1.2.5.4.2. Ayudas económicas a familias

En relación con la **gestión de las ayudas por tercer hijo y parto múltiple** tramitamos una queja a instancias de una persona disconforme con el retraso que acumulaba el reconocimiento y abono de la prestación económica por nacimiento o adopción múltiple, la cual solicitó el pasado 7 de enero de 2023, siendo así que a fecha 24 de mayo de 2024 seguía sin tener ninguna respuesta.

Al dar trámite a la queja recibimos un informe de la Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Sevilla que venía a reconocer que, efectivamente, la solicitud se encontraba aún en tramitación y señalaba que al existir un amplio número de solicitudes se venía tardando un año en resolverlas desde la fecha de su presentación, siendo así que para acometer este problema la Delegación Territorial venía emprendiendo nuevas iniciativas y cambios en su organización para agilizar el plazo de respuesta.

Tras dar traslado de este informe para alegaciones a la persona interesada, ésta nos manifiesta su disconformidad con la respuesta remitida por la Delegación Territorial por el elevado plazo que dicha administración asume como ordinario para dar respuesta a su solicitud (más de un año), ello unido a que no se le proporciona ninguna información sobre la previsible demora -a pesar de haberlo solicitado- y también por los perjuicios que ocasiona en su economía familiar la demora en la obtención de tales ingresos.

Así pues, en este contexto de vulneración de las normas de procedimiento, formulamos un **Recordatorio de Deberes Legales** en cuanto al incumplimiento del Decreto 137/2002, de 30 de abril, sobre medidas de Apoyo a las Familias Andaluzas (Artículos 4 y 5); y del artículo 12 de la Orden de la Consejería de Asuntos Sociales, de 6 de mayo de 2002, por la que se regulan ayudas económicas por menores y partos múltiples.

A continuación emitimos las **Recomendaciones** de que, por un lado, se adopten las medidas que fuesen necesarias para agilizar la respuesta a las solicitudes y abono efectivo de las ayudas económicas por menores y partos múltiples para cumplir con los plazos reglamentariamente establecidos; y, en segundo lugar que siempre que sea previsible alguna demora en la respuesta por dificultades en la gestión administrativa de los expedientes o relativas a la disponibilidad de créditos presupuestarios se proporcione información en tal sentido a las personas afectadas.

Demandamos medidas para agilizar la tramitación de solicitudes de ayudas económicas a menores y partos múltiples

El informe de respuesta a nuestra resolución fue en sentido favorable (queja 23/4245).



3.1.2.8.1. Litigios de derecho de familia

Nuevamente los conflictos surgidos en el seno de la familia han acaparado un importante número de quejas durante 2024. Y entre estos conflictos cobran preponderancia los relativos a la ruptura de la relación de pareja, especialmente cuando se tienen hijos o hijas en común, menores de edad, que se encuentran a expensas del acuerdo que puedan alcanzar sus progenitores sobre quién se hará cargo y en qué proporción de las obligaciones económicas que les incumben, el régimen de guarda y custodia, la vivienda en la que residirán, la relación que adelante podrán mantener con sus familiares, amistades y entorno social, entre otras tantas cuestiones relevantes que inciden el devenir cotidiano de cualquier familia.

Lamentablemente, son muchos los casos en que no es posible un acuerdo amistoso, incluso en supuestos en que para alcanzarlo se ha intentado la vía de la mediación familiar, por lo que no queda otra opción que recurrir a la jurisdicción de familia para que sea un juzgado el que acuerde lo procedente sobre estas cuestiones.

En este contexto han sido numerosas las quejas presentadas ante esta Defensoría por algún **ex miembro de la pareja en discrepancia con la resolución adoptada por el juzgado y que afecta a los hijos o hijas comunes**. Se argumenta que la resolución judicial, provisional o definitiva, no valora adecuadamente la situación real y que contraviene el interés superior de los menores. En ocasiones también se alude en la queja a la **discriminación sufrida por la condición de hombre o mujer**, argumentando que se ha producido una interpretación sesgada de los hechos o circunstancias que han motivado la resolución judicial y ello en perjuicio de una de las partes en litigio.

Como garantes de los derechos de la infancia y adolescencia, esta Institución ha de procurar la igualdad de acceso a la justicia, como un elemento más de cohesión social, ya que la vulnerabilidad económica, social o educativa no puede ser nunca un obstáculo para obtener la protección jurídica que el Estado debe proporcionar a los ciudadanos.

Trabajamos por la igualdad de acceso a la justicia como un elemento más de cohesión social

En el ámbito de la Justicia, la tramitación de los expedientes de queja se encuentra limitada por el hecho de que el ejercicio de la potestad jurisdiccional corresponda exclusivamente a los Juzgados y Tribunales establecidos por las leyes (artículo 117.3 de la Constitución Española), lo que determina que carezcamos de competencia para el examen de aquellas cuestiones que estén pendientes de resolución judicial y lo suspenderá si, iniciada su actuación, se interpusiera por la persona interesada demanda o recurso ante los Tribunales ordinarios o el Tribunal Constitucional, lo que no impedirá la investigación sobre los problemas generales planteados en las quejas presentadas, y en cualquier caso velará porque la Administración Autonómica resuelva expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados (artículo 17.2 Ley 9/1983).

En el ejercicio al que se refiere el presente informe, ha sido publicada la Ley Orgánica 5/2024, de 11 de noviembre, del Derecho de Defensa, este derecho junto a la tutela judicial efectiva y un proceso público sin dilaciones indebidas (artículo 24 de la CE), y el derecho a la asistencia jurídica gratuita (artículo 119 CE.), constituye uno de los derechos básicos de protección de la ciudadanía.

Otra novedad normativa es la Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia, que viene a potenciar y, en algunos supuestos, obligar a acudir a los medios adecuados de solución de controversias en vía no jurisdiccional (MASC), lo que implica respecto al derecho de defensa y asistencia jurídica, que deba garantizarse de igual manera dentro y fuera de los ámbitos jurisdiccionales, es decir, que son de aplicación a los procedimientos extrajudiciales y a los mecanismos de solución adecuada de controversias reconocidos legalmente.

Partiendo de esta premisa, el objeto fundamental y mayoritario de las quejas que nos son planteadas en este ámbito, hacen referencia a las **discrepancias con las resoluciones judiciales** -que no podrán ser admitidas a trámite-, y las **dilaciones indebidas e injustificadas** padecidas durante la sustanciación de los procedimientos ante órganos judiciales.



Centrándonos en las cuestiones que afectan a las personas menores de edad, éstas suelen estar referidas a **procedimientos de índole familiar y/o matrimonial, donde los cónyuges generalmente dirimen sus conflictos y los hijos menores se ven atrapados entre ambos progenitores**, o a las actuaciones que sus progenitores en su nombre deben realizar ante **los Registros Civiles** (cita previa, solicitud de certificaciones, juramento nacionalidad ...).

Son frecuentes los litigios tras la ruptura de la pareja en los que las personas menores de edad se ven atrapados entre ambos progenitores

Ejemplo de dilación o demora en la tramitación de procedimiento judicial que afecta a un menor lo podríamos encontrar en la queja donde la interesada nos daba traslado de que en febrero de 2022 puso una demanda para la modificación de medidas de la custodia de su hijo, que una vez turnada se dicta con fecha 13 de junio de 2022 Decreto por el que se acordaba la suspensión del plazo para contestar la demanda hasta que se reconozca o deniegue el derecho a la asistencia jurídica gratuita del demandado. Sin que se le haya notificado más actuaciones, entendía que aún no se había nombrado letrado al demandado (queja 24/0166).

Parecida situación se producía en la que el interesado nos señalaba que en noviembre de 2022 presenta demanda de ejecución ante el incumplimiento del régimen de visitas establecido en sentencia, y tras el escrito de impugnación de la oposición formulada de contrario de fecha abril del 23, el procedimiento se encontraba paralizado a pesar de los escritos de impulso procesal presentados por su letrado reiteradamente (queja 24/3480).

Otro ejemplo lo encontramos con la reclamación de una ciudadana que se lamenta porque el juzgado no le preste suficiente apoyo ante las diferencias que mantiene con el padre de su hijo en relación con el suministro de insulina mientras se encuentra en el colegio (queja 24/3268). También otra interesada nos manifiesta su temor ante la posibilidad de que el juzgado estime la demanda de su ex marido para que se amplíe el régimen de visitas a la hija que tienen en común (queja 24/3566); en otro caso se solicita que la Defensoría intervenga para que su hijo de 9 años no tenga que cumplir la resolución del juzgado que establece un régimen de visitas con el padre (queja 24/3619). Asimismo un ciudadano se queja porque su hija rechaza todo contacto con él lo cual achaca a que a la menor está manipulada por su madre y su tía (queja 24/6876). Citamos finalmente la queja de un padre que se lamenta de que su exesposa le haya denunciado por violencia de género y que aprovechando esta denuncia se haya llevado a sus hijos (queja 24/1942).

En los litigios que afectan a la jurisdicción civil de familia cobran mucha preponderancia **los informes periciales psicosociales**, siendo así que entre las funciones que corresponden a los Institutos de Medicina Legal y Ciencias Forenses de Andalucía se encuentra el auxilio a los órganos judiciales mediante la emisión de informes psicológicos o sociales en los procedimientos civiles y penales que se sustancien, resultando de especial importancia en la decisión final del juzgado el contenido de dichos informes y cuyo posible retraso repercute a su vez en demoras del órgano judicial.

A este respecto debemos destacar nuestra intervención en la que nos interesamos por el retraso que acumulaba la emisión, por parte del Instituto de Medicina Legal de Cádiz, del informe psicosocial que había solicitado por el Juzgado de primera instancia (Familia), el cual resultaba imprescindible para que el órgano judicial pudiera acordar el régimen de guarda y custodia y obligaciones económicas que correspondían a padre y madre respecto del hijo que tenían en común, afectado por trastorno generalizado del desarrollo del espectro autista.

Habida cuenta la elevada demora que acumulaba la emisión de dicho informe psicosocial, el cual retrasaba a su vez la resolución del citado procedimiento judicial, decidimos admitir la queja a trámite y solicitar la emisión de un informe no solo en relación con el caso concreto expuesto en la queja sino también relación con las medidas que pudiera acordar la Administración para solventar este problema.

En respuesta a nuestro requerimiento la Secretaría General de Servicios Judiciales nos respondió que el informe pericial fue requerido por el órgano judicial en septiembre de 2023 y que en julio de 2024 se informó al Juzgado que existía una lista de espera de 37 expedientes similares que precedían al solicitado, por lo que se estaba haciendo todo lo posible para agilizar la citación, valoración y emisión del informe solicitado por el juzgado, siendo previsible que las citas para la realización del informe se produjeran en marzo de 2025, esto es, año y medio después de que fuera solicitado.

A lo expuesto, la citada Secretaría General venía a reseñar las siguientes medidas adoptadas para solventar los problemas que impedían una respuesta ágil a las solicitudes de informes psicosociales: una ha sido la derivación a una entidad externa. Esta derivación, está sujeta a las necesarias disponibilidades presupuestarias; así como a la normativa en materia



de contratación pública. Igualmente a la medida anterior, a través del Servicio de Instituto de Medicina Legal, se han emprendido acciones para reforzar los medios de los Institutos de Medicina Legal y Ciencias Forenses.

Y respecto de este Servicio, se está trabajando en estos momentos en una modificación en la RPT de la Consejería con la creación de 13 nuevos Equipos Psicosociales en la distintas provincias, con objeto de reforzar la dotación de personal y así reducir considerablemente los tiempos de espera, pendiente de la dotación presupuestaria para su implementación. Y, por otro lado, la puesta en funcionamiento de una Instrucción común de elaboración de informes que agilice la redacción de los mismos, en espera de la respuesta e informe de los Colegios Profesionales, para su implementación.

A la vista de esta información valoramos que el concreto asunto por el que la persona interesada acudió a nosotros se encontraba en vías de solución, al estar prevista para fechas próximas su cita en el Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses, a lo cual habríamos de añadir las medidas que venía implementando la Administración autonómica para solventar las carencias que incidían en la emisión sin dilaciones de los informes psicosociales solicitados por órganos judiciales en la provincia de Cádiz (queja 24/7462).

Otra cuestión que suele motivar la intervención de esta Defensoría es la relativa al **empadronamiento de menores a instancias de un solo progenitor**, tal como en la queja en la que la madre se lamentaba de que el Ayuntamiento de Córdoba hubiera modificado el empadronamiento de las hijas a instancias solo del padre, sin contar con su autorización ni la del juzgado.

En relación con esta cuestión el Ayuntamiento nos remitió un informe argumentando que su actuación se produjo en congruencia con la documentación aportada por el padre, en concreto la última resolución dictada por el juzgado sobre la guarda y custodia de la menor, de la cual se deducía que a él le fue conferida la guarda y custodia en exclusiva, lo cual le facultaba para empadronar a sus hijas.

A sensu contrario la interesada argumentaba que la inscripción padronal realizada por el Ayuntamiento adolecía de irregularidades que la invalidaban. Nos decía que el mero hecho de disponer de la guarda y custodia en exclusiva no confiere por ello solo al padre el derecho a tramitar de forma unilateral la modificación del domicilio que consta en el padrón municipal.

Tras recabar información sobre el asunto al Ayuntamiento de Córdoba pudimos comprobar que dicha inscripción padronal le causó indefensión que no podía ser calificada como mera irregularidad no invalidante, lo cual no resultó obstáculo para que, en consideración al tiempo transcurrido desde entonces (la inscripción en el padrón se produjo en abril de 2023) y, especialmente, por disponer el padre de guarda y custodia en exclusiva de las hijas y estar residiendo éstas junto con él durante más de un año en el domicilio en que en esos momentos estaban empadronadas, considerásemos que existía un obstáculo insalvable para proceder a la convalidación de este vicio de anulabilidad, máxime cuando el Reglamento de Población y Demarcación Territorial de las Entidades Locales aprobado por el Real Decreto 1690/1986 establece taxativamente que toda persona está obligada a inscribirse en el padrón del municipio donde resida habitualmente, y quienes residan en más de un municipio tendrán que inscribirse en el que residan durante más tiempo en el año.

Es por ello que tras valorar los hechos y la normativa aplicable, acordamos emitir una **Recomendación**, que fue aceptada por el Ayuntamiento, para que se procediera a la convalidación de la inscripción padronal que adolecía de vicio de anulabilidad y al mismo tiempo solicitamos que en adelante la Administración municipal cumpliera de forma escrupulosa con el contenido las instrucciones técnicas que regulan las inscripciones y modificaciones en el padrón municipal. Y todo ello sin perjuicio de que la interesada pudiera acudir ante la jurisdicción civil de familia invocando sus derechos como progenitora para demandar del órgano judicial que resolviera lo procedente en relación con el litigio que mantiene con el padre de sus hijas por el cambio de domicilio y la consecuente alteración del empadronamiento de las menores (queja 23/7922).

Recomendamos el cumplimiento de las instrucciones sobre inscripciones y modificaciones de menores de edad en el padrón municipal

Por lo que respecta a las actuaciones ante los **Registros Civiles**, nuevamente se vuelven a repetir las quejas relacionadas con las dificultades de los ciudadanos para acceder al Registro Civil, bien sea por la obligación de solicitar una cita previa que han de gestionar vía web, lo que para muchos ciudadanos supone un problema o imposibilidad de acceso; bien por la escasez o inexistencia de citas, que en la mayoría de los casos se debe a que la Agenda de citas está cerrada; bien por la deficiencia de medios personales y/o materiales con los que cuenta el Registro Civil.



Las demoras de algunos Registros Civiles en la tramitación de expedientes impiden la inscripción de los recién nacidos en plazo

Ejemplo de lo anterior lo constituye la queja de un ciudadano que nos daba traslado del problema que le suponía que en el Registro Civil solo dieran dos citas al día para realizar las inscripciones de nacimiento, y tras el nacimiento de su hijo el 6 de septiembre de 2024 no había cita hasta el 25 de octubre, esto es, 48 días después de su nacimiento, lo que supone un incumplimiento de la ley al sobrepasar el límite de 30 días para proceder a la inscripción. Con ello además de tener que proceder a tramitar un expediente de inscripción de nacimiento fuera de plazo, sin el registro de nacimiento no era posible dar de alta a su hijo en el INSS, solicitar médico-pediatra, obtener DNI, o solicitar otras ayudas como padres (queja 24/7224).



3.1.2.8.2. Puntos de Encuentro Familiar

Los puntos de encuentro familiar son concebidos como un servicio prestado por la Administración (contratado con entidades privadas) para facilitar a la ciudadanía disponer de un espacio neutral en el que favorecer el derecho esencial de niños y niñas a mantener relaciones con sus progenitores y demás familiares, cuando debido a situaciones de ruptura familiar así se establezca por resolución judicial, una vez agotadas todas las vías de acuerdo entre los progenitores.

El servicio PEF facilita disponer de un espacio neutral que favorece el derecho de niños a mantener relaciones con sus progenitores y demás familiares

Las familias que utilizan el servicio suelen estar envueltas en procesos contenciosos, sin posibilidad de alcanzar acuerdos amistosos y con reproches mutuos entre las partes, de ahí que suele ser frecuente que **recibamos quejas de una de las partes denunciando incumplimientos de la otra y apoyando su argumentación en la falta de objetividad de los profesionales** que prestan sus servicios en los Puntos de Encuentro Familiar (PEF).

En este apartado hemos de destacar la queja que tramitamos tras entrevistarnos con un colectivo de madres de menores usuarias y ex-usuarias del PEF de Granada y en cuya tramitación personal esta Institución realizó una visita a las mencionadas instalaciones del PEF. Una vez finalizada la fase de instrucción del expediente de queja constatamos un relato coincidente de diferentes madres usuarias del PEF, así como de algunos menores ex usuarios de dicho recurso, que incide en presiones desproporcionadas a los niños y niñas para vencer su reticencia y que accedan a tener relación con la persona a quien el juzgado confiere el derecho de visitas.

Este relato de presiones a los menores es reiterado y consistente, aportando detalles e incluso elementos de prueba -fundamentalmente grabaciones sonoras- que nos inducen a pensar que al menos en parte pudiera resultar verosímil este modo de proceder, mucho más tras haber escuchado el testimonio de adolescentes que llevaban tiempo sin tener relación con el PEF y que se prestaron a exponernos sus vivencias e impresiones sobre la presión a la que fueron sometidos.

Otra de las cuestiones en que coinciden muchas personas usuarias del PEF es en la incongruencia de lo expuesto en los informes con la realidad de lo acontecido durante las visitas. En la entrevista que mantuvimos con las personas usuarias del PEF éstas aportaron documentación relativa a distintos expedientes y diferentes incidencias de las que se deduce que, efectivamente, determinados hechos o datos que pudieran considerarse relevantes no quedaron reflejados en los informes remitidos al Juzgado, siendo así que los respectivos abogados defensores señalaron a estas personas que la omisión de esta información a la postre pudiera afectar al conocimiento cabal que el órgano judicial pudiera tener de la realidad del modo en que se venían desarrollando las visitas, sus vicisitudes, circunstancias concomitantes y, muy especialmente, de sus efectos en la estabilidad emocional de los menores.

Por otro lado, del análisis de la documentación de que disponemos podemos concluir que se produce una alta rotación del personal contratado por la entidad gestora del PEF, ello unido a su escasa experiencia profesional habida cuenta que gran parte del mismo fue contratado pocos años después de finalizar sus estudios de grado e incluso postgrado. En este punto las personas usuarias del Punto de Encuentro Familiar se lamentaban de la rigidez de la interpretación de los procedimientos y del empeño por hacer cumplir la resolución judicial de materialización de las visitas, cuando su actuación, como servicio público no puede ir más allá de aportar un espacio neutro e imparcial respecto de las partes en conflicto, donde se ofrezca apoyo técnico para hacer viables los contactos entre el menor y su familiar sin interferencias no deseadas, pero siempre respetando la voluntad de las partes y velando por que no se produzcan vulneraciones de derechos de las personas menores de edad usuarias del servicio, cuyo bienestar e interés particular debe prevalecer siempre sobre los derechos e intereses de otras personas implicadas

Otra conclusión que se extrae del testimonio de las personas con las que nos entrevistamos es la escasa información de que disponían sobre sus derechos y deberes. Decían haber recibido información verbal al inicio de su relación con



el PEF sobre dicho servicio público y su modo de proceder, pero no disponían de información escrita y detallada de los compromisos y obligaciones que incumbían a la empresa gestora del PEF, salvo una hoja fotocopiada con las normas internas de funcionamiento, ni tampoco sobre el modo de reclamar en caso de desacuerdo y qué debían esperar de tales reclamaciones. A lo expuesto se unía un lamento generalizado por la reticencia a facilitar hojas de reclamaciones y la inexistencia de ningún cartel anunciador sobre el modo de presentarlas.

En cuanto a las cámaras de videovigilancia de que dispone el PEF, hemos de señalar que éstas se ajustan a lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales, cuyo artículo 22, referido a los tratamientos con fines de videovigilancia privada, señala que las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, podrán llevar a cabo el tratamiento de imágenes a través de sistemas de cámaras o videocámaras con la finalidad de preservar la seguridad de las personas y bienes, así como de sus instalaciones.

Y es precisamente esta finalidad, la de preservar la seguridad, y no la de servir de medidor de prueba de lo que acontece durante el transcurso de las visitas, la que motiva la instalación de tales videocámaras, lo cual lleva aparejado que sólo las personas autorizadas puedan acceder a las grabaciones, que el tratamiento de los datos personales se produzca conforme a lo dispuesto en la legislación y que las grabaciones deban ser eliminadas al transcurrir un mes.

Es por ello que para satisfacer la expectativa que nos expresaron algunas madres de disponer de grabaciones audiovisuales con que contradecir los informes remitidos por el PEF, serían necesarios otros dispositivos específicos de grabación, no solo de imagen sino también de sonido, tratándose de un tratamiento de datos personales especialmente invasivo que debía estar previamente consentido por las personas afectadas, siendo así que para la instalación y gestión de estos dispositivos se deberían cumplir los principios y requisitos establecidos en la antes citada Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales.

Como corolario hemos de añadir la dificultad que entraña para la Administración ejercer las potestades de supervisión y control del servicio que se desarrolla en el PEF. Y es que ante una reclamación solo existen las versiones de la persona que presenta la reclamación y la de la entidad que gestiona el PEF, sin mayores elementos de prueba, por lo que al tratarse en muchos casos de reclamaciones o quejas sobre conductas, actitudes, relaciones interpersonales, o el reflejo de impresiones sobre lo acontecido en los informes sobre la evolución de las visitas, resulta complicado desentrañar la realidad de lo sucedido, mucho más en un contexto de conflictividad familiar en el que no es extraño que existan prejuicios sobre las intenciones con que se presenta la reclamación o queja particular, en el convencimiento de que ésta es parcial y no hace más que reproducir dicha conflictividad.

Por todo lo expuesto, y aun valorando los esfuerzos que venía realizando la Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Granada para garantizar que el servicio que ofrece el PEF se ajuste a unos criterios de calidad aceptables, entre cuyas medidas se inserta la puesta en práctica de encuestas anónimas de satisfacción a las personas usuarias, consideramos procedente formular a la Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación las siguientes **Recomendaciones**:

Por un lado, la necesidad de que se acometa **la elaboración de la carta de servicios que ofrece el PEF**, detallando las obligaciones que asume la Junta de Andalucía al prestar dicho servicio público, indicando aspectos concretos de su intervención no especificados en la reglamentación reguladora de los puntos de encuentro familiar de la Junta de Andalucía, así como compromisos de calidad en cuanto a tiempos de respuesta, ratios de personal en relación del número de casos atendidos, ocupación máxima de las instalaciones; y también detallando los cauces de participación de la ciudadanía en el control del correcto funcionamiento del servicio. La elaboración de dichas Cartas de Servicio obedece también al compromiso de calidad en la prestación del servicio establecido en el artículo 10 del Decreto 79/2014, de 25 de marzo, por el que se regulan los Puntos de Encuentro Familiar de la Junta de Andalucía.

Exigimos la elaboración de una carta de servicios para los Punto de Encuentro Familiar

Asimismo recomendamos que se estudie la conveniencia y posibilidad de **instalar en las salas del PEF donde se desarrollen las visitas dispositivos audiovisuales de grabación (video y audio) como medios de prueba del desarrollo de las mismas**. La activación de dichos dispositivos de grabación debería siempre contar con la autorización de las personas afectadas. La instalación de estos dispositivos debe ajustarse a la legislación en materia de protección de datos y contar con las autorizaciones administrativas pertinentes. Su implementación podría realizarse de forma experimental, de tal modo que a la vista de su aceptación y resultados se pudiera decidir su continuidad o eliminación.



Consideramos necesario, también, que se establezcan mecanismos ágiles de coordinación con los juzgados desde los que se derivan casos al PEF para que la información que se traslade al órgano judicial sea puntual, suficiente, clara y detallada, permitiendo al órgano judicial adoptar decisiones con la misma agilidad, ajustadas a la realidad de lo que viene sucediendo en el ejercicio del derecho de visitas, primando por encima de todo el interés superior de los menores, así como la integridad de sus derechos.

Por otro lado, consideramos necesario que en los pliegos de contratación del servicio se introduzcan **cláusulas que garanticen una proporción suficiente de personal con amplia experiencia profesional** en la materia.

Además, estimamos necesario un control más continuado del servicio que se presta en el PEF, especialmente de las quejas o reclamaciones que las personas usuarias pudieran presentar, supervisando la respuesta que pudiera ofrecer el PEF y ofreciendo a las personas interesadas información detallada sobre el trámite dado a su reclamación. A tales efectos, y con la finalidad de facilitar la presentación de quejas o sugerencias, el PEF debería disponer de hojas de reclamaciones, en formato papel autocopiativo conforme al Decreto 262/1988, de 2 de agosto, por el que se establece el Libro de Sugerencias y Reclamaciones, en relación con el funcionamiento de los Servicios de la Junta de Andalucía y la Orden de la Consejería de Presidencia de 6 de septiembre de 2021, por la que se aprueba el nuevo modelo del Libro de Hojas de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.

Sugerimos la instalación de dispositivos audiovisuales de grabación en las salas de PEF como medios de prueba del desarrollo de las mismas, siempre con la autorización de las personas afectadas

Y, finalmente recomendamos que se dicten instrucciones a la empresa gestora del PEF para que **el almacenamiento de productos de limpieza se efectúe en una ubicación no accesible al público**, evitando que éstos queden depositados en uno de los aseos, siendo accesibles incluso a los menores usuarios de la instalación.

En respuesta a nuestra resolución y con referencia a la primera de las recomendaciones se indica que aunque actualmente no se cuenta con una carta de servicios del PEF la Delegación Territorial considera que dicha carencia quedará suficientemente suplida con las modificaciones introducidas en el Pliego de prescripciones técnicas de la nueva licitación del servicio, que incluyen referencias expresas al contenido del reglamento interno y de la información que se debe proporcionar a las personas usuarias. No obstante, nos indican que se estudiará la elaboración de la mencionada carta de servicios con el objeto de obedecer al compromiso de calidad en la prestación del servicio establecido en el artículo 10 del Decreto 79/2014, de 25 de marzo.

La segunda recomendación, relativa al estudio de la conveniencia de instalación de dispositivos audiovisuales de grabación como medios de prueba del desarrollo del servicio en las salas del PEF no es aceptada. A tales efectos se indica que las únicas grabaciones que se contemplan -así viene recogido además en los Pliegos de Prescripciones Técnicas- son las realizadas con las cámaras de vigilancia y grabación en las salas donde se desarrollen las visitas tuteladas, debidamente adaptadas a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y demás normativa de protección de carácter personal, siendo así que la finalidad de dichas grabaciones es la de garantizar la seguridad y evitar riesgos, sin que por tanto deban ser cedidas a las personas usuarias del servicio para advenir cuestiones relativas a su conflicto particular, encontrándose a disposición, en su caso, de la autoridad judicial o policía judicial. El almacenamiento de imágenes es limitado en el tiempo y son eliminadas en el plazo máximo de un mes desde su captación, salvo en el caso de que deban ser conservadas para acreditar la comisión de actos que atenten contra la integridad de las personas, bienes e instalaciones. En tal caso, las imágenes serán puestas a disposición de la autoridad competente en un plazo de setenta y dos horas desde que se tenga conocimiento de que existe esa grabación.

En relación a la tercera recomendación, relativa al establecimiento de mecanismos ágiles de coordinación con los juzgados desde los que se derivan casos al PEF para que la información que se traslade al órgano judicial sea puntual y clara permitiendo al órgano judicial adoptar decisiones con la misma agilidad, se indica que dicha información es remitida a los juzgados especialmente en casos en que se aprecia riesgo para la persona menor de edad pero que las indicaciones y propuestas realizadas por el PEF no siempre son atendidas por los órganos judiciales.

En respuesta a la cuarta recomendación relativa a la necesidad de incorporar en los Pliegos de contratación cláusulas que garanticen una proporción suficiente de personal con amplia experiencia profesional en la materia se alude no a la experiencia profesional sino a las titulaciones académicas que se exigen en el Pliego de Prescripciones Técnicas del contrato, además de la formación complementaria en materias tales como mediación, orientación familiar, terapia fa-



miliar y violencia de género. Y se añade que alta rotación de personal obedece en gran parte al clima de trabajo en que han de desarrollar sus servicios, debiendo soportar presiones e incluso amenazas por parte de las personas usuarias que cuestionan su trabajo.

La recomendación quinta, relativa a la disponibilidad en el PEF de hojas de reclamaciones en formato papel autocopiativo, no es aceptada por la Delegación Territorial argumentando para ello que la normativa aplicable sólo exige que estén disponibles en los registros generales de todas las Consejerías de la Junta de Andalucía y sus Delegaciones Provinciales, y se considera suficiente con proporcionar información al respecto a las personas usuarias al inicio de la intervención.

La recomendación sexta ha sido aceptada dando instrucciones a la empresa gestora del PEF de Granada para que los productos de limpieza queden fuera del alcance del público que acude al centro (queja 22/7927).



4.1. Colaboración con los agentes sociales

De entre todas las actividades, traemos a colación nuestra presencia en uno de los proyectos de la Red Europea de Apoyo a la Familia eurofamnet.eu (**EurofamNet** por sus siglas en inglés), **coordinado por la Universidad de Sevilla**, que tiene como objetivo informar de la política y la práctica de apoyo a la familia desde un enfoque basado en la evidencia y culturalmente sensible, para garantizar los derechos y el bienestar de niños, niñas y adolescentes, así como de sus familias.

En EurofamNet participan más de 170 investigadores de 35 países, uniendo esfuerzos con profesionales, gestores políticos y entidades del tercer sector enfocadas en la infancia y la familia a nivel europeo. La sinergia entre estas entidades representa un compromiso conjunto para abordar los desafíos actuales en materia de apoyo familiar.

Esta Red se fundó en 2019 como una Action COST coordinada por la Universidad de Sevilla y ha funcionado como tal hasta octubre de 2023. Durante los últimos cuatro años, la red ha trabajado para mejorar la investigación, las políticas y las prácticas de apoyo a las familias. Algunos de los resultados se han materializado y reunido en una caja de herramientas global que incluye informes políticos, resultados académicos, recursos prácticos y mucho más.

Desde noviembre de 2023, EurofamNet opera bajo una COST Innovators Grant, una iniciativa europea altamente competitiva respaldada por la European Cooperation in Science and Technology (COST). Se trata de la primera otorgada a un proyecto en ciencias sociales, marcando un hito y permitiendo a la red iniciar el proyecto de continuidad: QA[4]EuroFam que se centra en implementar un protocolo de garantía de calidad en los servicios de apoyo familiar, abarcando a 22 países europeos. El objetivo principal es desarrollar modelos basados en evidencias y culturalmente sensibles para la práctica profesional.

Tras diversos encuentros y jornadas de trabajo, en febrero de 2024 se presentó en el Parlamento Europeo, en Bruselas, los avances tanto del Protocolo de Garantía de Calidad como del diseño de los Planes Nacionales de Mejora planteándose un debate sobre los mismos. Esta ponencia llevó por título "Supporting families to meet children's needs by making quality family support a right for all children".

En otro orden, como miembro del **Foro Profesional de la Infancia**, la Institución ha participado en las jornadas celebradas en Sevilla el pasado mes de mayo de 2024 que han llevado por título "Caminando hacia un nuevo contrato social: Del debate a la acción".



Este encuentro supuso una gran oportunidad para avanzar hacia este pacto social a partir de las propuestas de la comunidad dedicada a la defensa y promoción de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Una reunión de profesionales que a diario protegen y garantizan el bienestar de esta población y cuyas aportaciones solo se pueden calificar como necesarias.

Así se puso de manifiesto por colegios profesionales, asociaciones, universidades, academias, administración autonómica, entidades provinciales y locales, instituciones públicas, observatorios, federaciones y sindicatos, y esta Defensoría de la Infancia y Adolescencia de Andalucía. Todas las partes intervinientes tuvimos la oportunidad de demandar políticas públicas y establecer estrategias ante uno de los mayores retos de esta sociedad: la pobreza infantil, generadora de situaciones de desigualdad y vulnerabilidad.

Si en la primera edición de este encuentro de primavera, bajo el título “Abriendo camino hacia un nuevo contrato Social”, del que ofrecimos detalle en el informe de 2023, tuvimos la oportunidad de debatir sobre el devenir -a veces desesperante- de los trámites administrativos para la garantía y protección de los derechos de las personas menores de edad, en esta ocasión, como ha recogido con acierto el nuevo título, pasamos a la acción.

Las conclusiones de este evento han sido recogidas en una publicación.



7.1. Relación de actuaciones de oficio

...

- ▶ Queja 24/6949 ante la Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública, relativa a la elaboración de una Informe Especial sobre el Servicio de Punto de Encuentro Familiar (PEF) en Andalucía

...