



7. Justicia juvenil

2.5. SISTEMA DE JUSTICIA JUVENIL	2
3.1.2.8. INFANCIA Y ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA	5
3.1.2.8.1. Litigios de derecho de familia	5
3.1.2.8.2. Puntos de Encuentro Familiar	8
3.1.2.9. RESPONSABILIDAD PENAL DE MENORES DE EDAD INFRACTORES	12
3.2.2.5. INFANCIA EN SITUACIÓN DE RIESGO	14
4.1. COLABORACIÓN CON LOS AGENTES SOCIALES	15
7.1. RELACIÓN DE ACTUACIONES DE OFICIO	16



2.5. Sistema de justicia juvenil

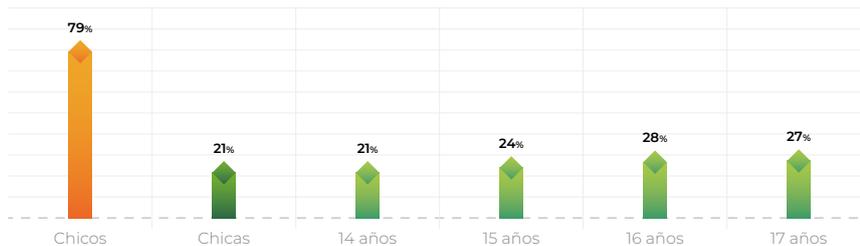
2.5.1. Personas menores de edad con sentencia firme condenatoria

Las personas entre 14 y 17 años con una sentencia firme condenatoria suponen en Andalucía en 2023 un 17,3% (2.249 jóvenes) del total de jóvenes condenados en España. Supone un descenso del 15,5% respecto al año 2022 (2.662).

Andalucía cuenta con una tasa de **5,57 chicos y chicas con sentencia firme condenatoria por cada 1.000 chicos y chicas entre 14 y 17 años**.

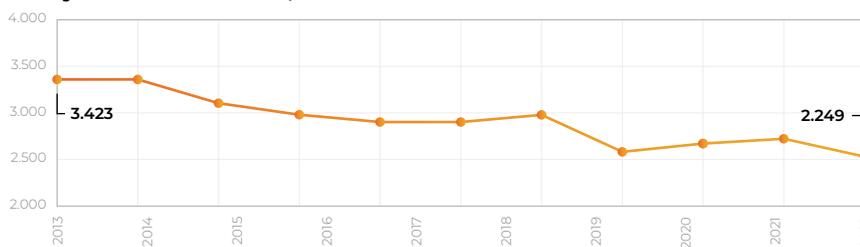
Del total, un 79,0% son chicos y un 21,0% chicas; respecto a la edad, a medida que aumenta crece el porcentaje de chicos y chicas con sentencia firme condenatoria, entre los 16 años (28,1%) y los 17 años (27,1%) representan más de la mitad de las y los jóvenes con sentencia firme.

Gráfico 33. Distribución de los chicos y chicas entre 14 y 17 años condenados en sentencia firme según sexo y edad. Andalucía, 2023



Fuente: Observatorio de la Infancia y Adolescencia de Andalucía a partir de "Estadísticas de menores condenados, 2023" INE

Gráfico 34. Evolución del número de condenas en sentencia firme a chicos y chicas entre 14 y 17 años. Andalucía, 2013-2023



Fuente: Observatorio de la Infancia y Adolescencia de Andalucía a partir de "Estadísticas de menores condenados, 2023" INE

Cádiz (24,7%), Málaga (20,0%) y Granada (16,0%) son las provincias con mayor porcentaje de personas menores de edad con una sentencia condenatoria. La mayoría de chicos y chicas condenadas se encuentran entre los 16-17 años, entre las provincias andaluzas con mayor porcentaje de chicos y chicas de 16 años condenados se encuentran Almería (33,7%) y Jaén (32,6%), y aquellas con un mayor porcentaje de jóvenes de 17 años estarían Cádiz (29,5%) y Málaga (30,7%).



Tabla 16. Distribución del número de personas entre 14 y 17 años con condena en sentencia firme según sexo y edad. Andalucía, 2023

	Total		Sexo		Edad			
	N	%	Chicos	Chicas	14 años	15 años	16 años	17 años
Almería	202	9,0 %	168	34	21,8%	21,3%	33,7%	23,3%
Cádiz	555	24,7%	427	128	20,9%	24,5%	25,0%	29,7%
Córdoba	191	8,5%	144	47	28,3%	22,5%	26,7%	22,5%
Granada	360	16,0%	285	75	25,3%	23,9%	25,0%	25,8%
Huelva	94	4,2%	85	9	21,3%	28,7%	29,8%	20,2%
Jaén	95	4,2%	79	16	17,9%	22,1%	32,6%	27,4%
Málaga	449	20,0%	353	96	16,0%	24,5%	28,7%	30,7%
Sevilla	303	13,5%	235	68	17,8%	24,8%	31,4%	26,1%
Andalucía	2.249	100,00 %	1.776	473	20,8%	24,1%	28,1%	27,1%

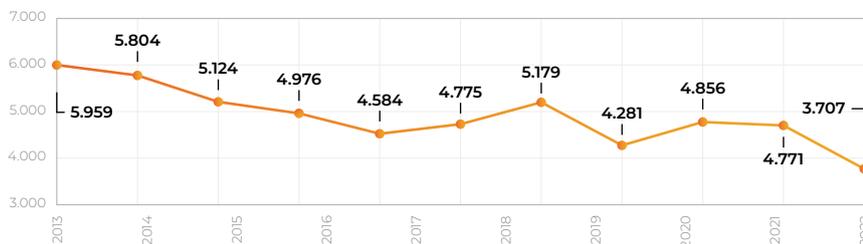
Fuente: Observatorio de la Infancia y Adolescencia de Andalucía a partir de "Estadísticas de menores condenados, 2023" INE.

2.5.2. Infracciones penales

El número de infracciones cometidas por chicos y chicas entre 14 y 17 años en 2023 es de **3.707, un 15,7% del total de infracciones registradas en España** (23.662). Los chicos cometieron un 80,1% (2.971) de las infracciones y las chicas un 19,9% (736). Respecto a la edad, un 28,1% de las infracciones fueron cometidas por chicos y chicas de 16 años y con un porcentaje igual se encuentran las chicas y chicos de 17 años (28,0%).

Respecto al año 2022 se ha registrado un descenso del 22,3%. En el periodo comprendido entre 2013 y 2023 se registra un descenso de las infracciones de casi el 38%.

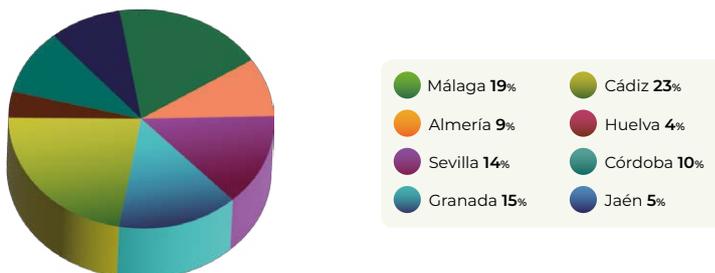
Gráfico 35. Evolución del número de infracciones penales cometidas por personas de 14 a 17 años. Andalucía, 2013-2023



Fuente: Observatorio de la Infancia y Adolescencia de Andalucía a partir de "Estadísticas de menores condenados, 2023" INE.

Por otro lado, Cádiz (23,4%), Málaga (18,9%), Granada (15,0%) son las tres provincias con mayor número de infracciones cometidas por personas de 14 a 17 años con una sentencia firme condenatoria.

Gráfico 36. Distribución del número de infracciones cometidas según provincia. Andalucía, 2023



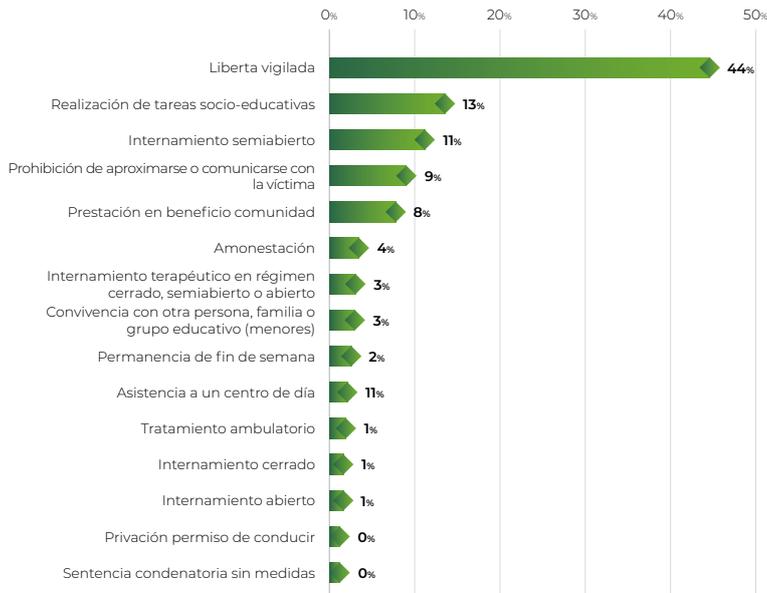
Fuente: Observatorio de la Infancia y Adolescencia de Andalucía a partir de "Estadísticas de menores condenados, 2023" INE.



2.5.3. Medidas adoptadas

A las y los jóvenes enjuiciados se les impusieron un total de **3.543 medidas**, principalmente se impusieron: **libertad vigilada (44,2%)**, **realización de tareas socio-educativas (12,6%)** o **prohibición de aproximarse o comunicarse con la víctima (10,7%)**.

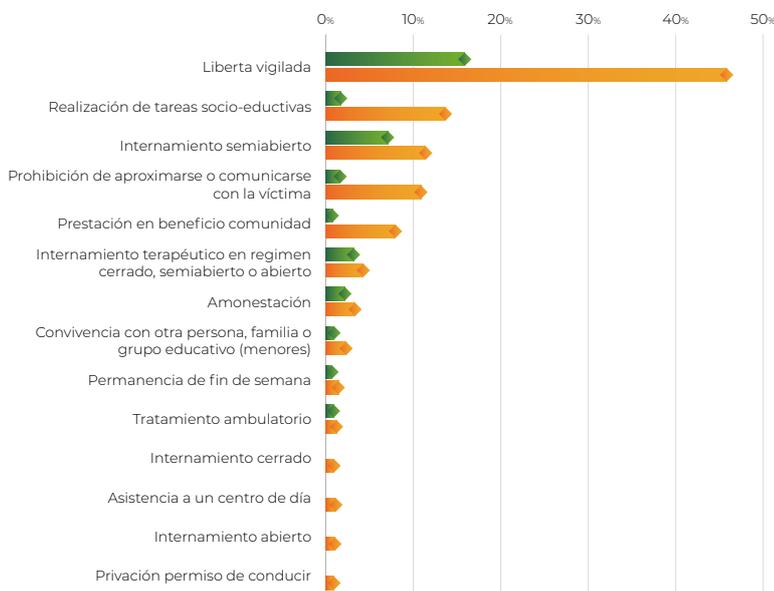
Gráfico 37. Distribución de las medidas impuestas en sentencias según tipo. Andalucía, 2023



Fuente: Observatorio de la Infancia y Adolescencia de Andalucía a partir de "Estadísticas de menores condenados, 2023" INE.

Entre las chicas las medidas más frecuentes son: libertad vigilada (41,2%), la realización de tareas socioeducativas (19,0%) y amonestación (7,9%). Entre los chicos coinciden en la libertad vigilada (44,9%) como principal medida impuesta seguida de la prohibición de aproximarse o comunicarse con la víctima (11,4%) y la tercera la realización de tareas socio-educativas (11,1%).

Gráfico 38. Distribución del tipo de medidas impuestas en sentencia según sexo. Andalucía, 2023



Fuente: Observatorio de la Infancia y Adolescencia de Andalucía a partir de "Estadísticas de menores condenados, 2023" INE.



3.1.2.8. Infancia y Administración de Justicia

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 suela 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 familiar 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).



3.1.2.9. Responsabilidad penal de menores de edad infractores

Los asuntos planteados por menores de edad que se encuentran sometidos a medidas judiciales decretadas en el ámbito de su responsabilidad ocupan una atención singular. Es evidente que esta circunstancia afecta de manera muy sensible a sus derechos y libertades fundamentales, del mismo modo que la situación de especial sujeción por los servicios de justicia juvenil genera el despliegue de la función garantista que atañe, entre otras, a esta Institución.

Como en ejercicios anteriores, **las quejas recibidas provienen de los centros de internamiento de menores infractores (CIMI) y expresan cuestiones muy parecidas, derivadas de los múltiples aspectos que afectan a la vida ordinaria de estos jóvenes en sus respectivos centros.**

Por ejemplo, analizamos aspectos sobre el régimen de visitas o traslados a centros con mayor proximidad a sus lugares de origen (queja 24/0046 y queja 24/0050); permisos para realizar llamadas familiares (queja 24/6142); actividades formativas o de aprendizaje (queja 24/0053); aspectos sanitarios (quejas 24/0052, 24/0537 y 24/8858); conflictos entre iguales (quejas 24/0045 y 24/0057); o, en especial, las quejas por el comportamiento del personal de estos CIMI (quejas 24/0047 y 24/0051, queja 24/0475).

Precisamente, en estos aspectos más particulares, nos centramos en conflictos en los que contamos con la información detallada y registrada ofrecida por los propios gestores de los CIMI y sin acceder a otras fuentes acreditables de información. En todo caso, podemos valorar que disponemos de la información y colaboración de los gestores de estos servicios y que, mayoritariamente, las respuestas permiten ratificar unas actuaciones regladas y normalizadas que concluyen con un criterio de conformidad cuando intervenimos para conocer la naturaleza del conflicto planteado.

Acostumbramos a ratificar el efectivo seguimiento de los procesos de intervención que cada persona interna dispone a través de sus programas individualizados y comprobamos la metodología consolidada de protocolizar la gestión del encargo judicial de aplicar y ejecutar las medidas dispuestas por la autoridad de cada juzgado de menores responsable del cumplimiento de la medida judicial acordada.

Sin duda, los aspectos más delicados se presentan en aquellas quejas -escasas, afortunadamente- que relatan **supuestos de trato inadecuado o excesivo principalmente a la hora de aplicar medidas de contención física hacia los menores.** Ello nos ratifica en la importancia de garantizar la presencia institucional de la Defensoría en este delicado ámbito, a través de las quejas que acogemos por parte de los internos o sus familiares y, muy en especial, colaborando con el Defensor del Pueblo estatal, actuando bajo la figura del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura (MNPT) en sus diferentes actuaciones en el territorio andaluz (quejas 24/8820, 24/9090 y 24/9208).

Nos interesamos por las medidas implementadas sobre atención sanitaria y asistencia jurídica a chicos y chicas en centros de internamiento

Finalmente, ya reseñamos en el ejercicio anterior las quejas de oficio acometidas para desplegar el control y el seguimiento de varios temas que se estudiaron con motivo del Informe Especial realizado en 2014 titulado «La atención a menores infractores en los centros de internamiento de Andalucía». Podemos ahora completar el relato de sus dilatados trámites concluido en el presente año.

En concreto la actuación de oficio iniciada pudimos concluir la haciendo una valoración global de la tramitación y de las respuestas recibidas desde la Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública y la Consejería de Salud y Consumo para **la atención sanitaria de los menores infractores.**



En este ámbito, podemos asegurar la implicación del Sistema andaluz de justicia juvenil y del Sistema sanitario en la puesta a disposición del colectivo de menores infractores de una amplia y comprometida atención a sus específicas necesidades de asistencia de salud mental. A la espera de recibir este resultado final de los trabajos para el “Protocolo” que se acometerá, debemos considerar que las medidas propuestas en la resolución se encuentran en vías de solución y la atención recibida por esta Defensoría puede ser calificada como de aceptación (queja 23/5510).

Y de igual modo, hemos querido centrar una segunda investigación de oficio sobre **las necesidades de definir la atención de asistencia jurídica para estos menores infractores**, conforme a los términos que se recomendaron en el informe especial referenciado.

Tras su tramitación apreciamos un coincidente y reconocido esfuerzo colaborativo que queremos entender como próximo a una posición de disposición y diálogo de la Consejería para avanzar en el diseño de las mejores pautas de ínter-relación entre los recursos destinados al sistema de justicia juvenil y las corporaciones profesionales de la Abogacía.

Este papel de impulso y coordinación deberá ser protagonizado por la Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación para ofrecer una visión integrada y general de los aspectos que atañen a la asistencia jurídica de las personas menores afectadas en toda Andalucía, de tal manera que se logre una coherencia en el servicio asistencial de los jóvenes internos en los CIMI especialmente dirigido a la atención jurídica para este colectivo.

Haciendo una valoración global de la tramitación de la queja de oficio y de las respuestas recibidas desde la Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública, podemos asegurar la implicación del Sistema andaluz de justicia juvenil y del Consejo Andaluz de la Abogacía en la puesta a disposición del colectivo de menores infractores de una amplia y comprometida atención a sus específicas necesidades de asistencia jurídica a cargo de la abogacía (queja 23/5011).

A pesar de las posiciones colaboradoras confirmadas, esta Institución hará un seguimiento y permanecerá atenta a los avances que se vayan produciendo en los aspectos señalados.



3.2.2.5. Infancia en Situación de Riesgo

Por otro lado, desde la Oficina de Información se atiende a **menores que se encuentran cumpliendo medidas judiciales en Centros de Internamiento de Menores Infractores**. Estos suelen manifestar su malestar ante diferentes medidas o exigencias de disciplina por parte de los profesionales del CIMI.

Menores internos en el CIMI contactan telefónicamente con la Institución para exponer sus quejas

Un caso que, gracias a la intervención y posterior investigación de la Defensoría de la Infancia, llegó a una solución adecuada es la de un menor que se encontraba cumpliendo una medida judicial en un centro de internamiento, que nos llamó al teléfono de la Infancia y Adolescencia trasladándonos lo siguiente: *“Hola buenas me gustaría comentar los abusos por parte de los educadores que trabajan en el centro de menores a los menores que estamos cumpliendo una medida judicial, como puede ser pegarnos palazos y puñetazos según ellos de broma cuando tienes la suficiente confianza para hacer eso, humillarnos metiéndose con nosotros o con nuestra familia delante de sus compañeros y otros menores, fuman a escondidas de dirección y delante de nosotros, se orinan en mitad del patio del centro, te tiran todas las cosas del cuarto al suelo sin motivo, te ponen a hacerles café y a ir a por agua para ellos, te gritan, te chantajejan con un palazo a cambio de no sancionarte cuando haces algo no correcto, cogen el teléfono en los hogares a escondidas de dirección delante nuestra, entre otras muchas cosas”*.

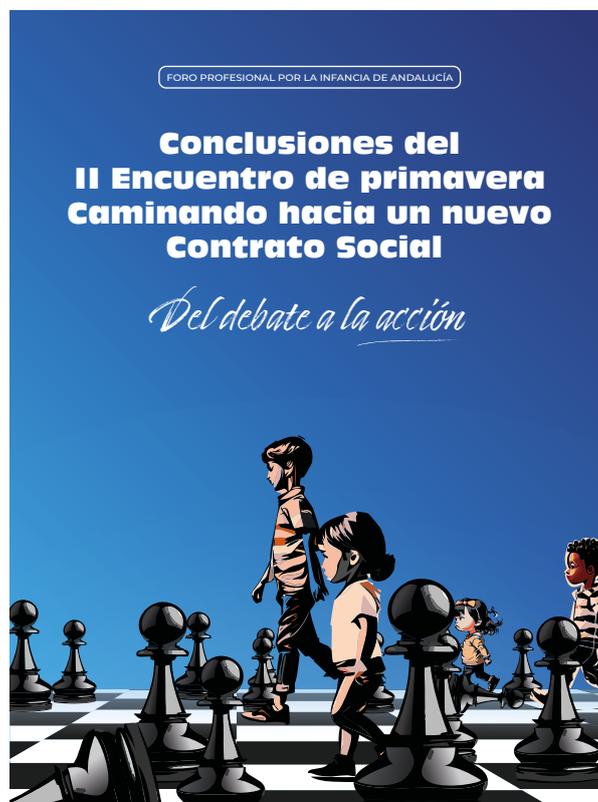
Tras la posterior investigación por parte de los responsables del Centro que provocó la tramitación de la queja, se llegó a la conclusión que lo que contaba el menor era cierto, iniciando las medidas disciplinarias contra el educador.

En la atención directa a las personas menores internas en los CIMI procuramos proporcionarles la información que precisan, escuchamos sus inquietudes y demandas y les orientamos sobre sus derechos, recordándoles también la importancia de tener una actitud colaboradora y provechosa durante el cumplimiento de su medida, atendiendo a las indicaciones del equipo educativo y alejándose de conductas conflictivas que puedan ocasionarles problemas.



4.1. Colaboración con los agentes sociales

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

...