3.1. Quejas

3.1.1. Datos cuantitativos

Durante el año 2024, en asuntos de infancia, adolescencia y juventud, se ha tramitado un total de **1.667 expedientes de quejas**, de los cuales **1.633 fueron instados por la ciudadanía** y **34 se iniciaron de oficio** promovidos por la Institución. Junto con estas actuaciones se han realizado otras **506 procedentes de quejas iniciadas en años anteriores**, por lo que el total de quejas tramitadas en dicho ejercicio se eleva a **2.173**.

Con independencia de datos estadísticos, cuyo desarrollo se encuentra en los anexos de este informe, pasamos a dar cuenta del contenido de las principales quejas tramitadas en el ejercicio de 2024. Para esta tarea, y siguiendo la iniciativa de ejercicios anteriores, el relato de las gestiones desarrolladas se presenta atendiendo al **derecho afectado** de las personas menores de edad por las actuaciones de las administraciones públicas.

3.1.2. Análisis de las quejas

3.1.2.1. Derecho a la protección de la salud

El genérico derecho a la protección de la salud que consagra el artículo 43 de nuestra Constitución, cobija bajo su manto protector a todas las personas, con independencia de su edad.

En este sentido, ninguna particularidad presenta respecto de las personas mayores el derecho a la protección de la salud que ha de procurarse igualmente a la infancia y la adolescencia, cuando se trata de la obligación que compete a los poderes públicos en la organización y tutela de las medidas, prestaciones y servicios precisos para ello.

Ello no es óbice para que las especiales necesidades y singularidades de este colectivo de personas de menor edad, se hayan estimado dignas de consideración y, como tales, reflejado de forma expresa en la Ley 4/2021, de 27 de julio, de Infancia y Adolescencia de Andalucía, que dentro de la promoción del bienestar de la infancia y adolescencia, regula los diversos aspectos garantizados de su derecho a la salud y a la atención sanitaria (artículo 49).

Partiendo de esta consideración inicial, en las líneas que siguen recogemos las principales cuestiones planteadas en torno a los derechos sanitarios específicamente reconocidos a las personas menores de edad en función de su etapa vital.

3.1.2.1.1. Salud pública

En el ámbito de la salud pública, la **prevención de la enfermedad desempeña un papel fundamental cuando se trata de infancia y adolescencia**, materializándose en la práctica de forma significativa a través de la garantía de acceso a la vacunación, cuyo calendario se actualiza prácticamente todos los años en la página web del sistema sanitario público, [Andavac](#), que contiene las correspondientes y el detalle de su planificación.

Existen discrepancias en la vacunación de menores con cobertura sanitaria a través del sistema mutualista o del aseguramiento privado

Con todo, subsisten de forma esporádica **discrepancias referidas a la vacunación de menores cuyos progenitores tienen cobertura en su atención sanitaria a través del sistema mutualista o del aseguramiento privado**, al reclamar que la misma se proporcione a sus hijos en los Centros del sistema sanitario público andaluz (queja 24/5162).

No se trata de una pretensión ajustada a la normativa, por lo que en estos casos puntuales, la Institución ha de realizar una labor de asesoramiento, proporcionando la información adecuada.

Y es que, dejando al margen a quienes residen en municipios de menos de 20.000 habitantes que, por falta de servicio sanitario en la zona por parte de su mutualidad, cuentan con un convenio específico que les permite ser vacunados en los centros de salud del Servicio Andaluz de Salud, la regla general para los mutualistas con aseguramiento privado es la de contactar con la entidad correspondiente y vacunarse conforme a las instrucciones que les ofrezca la misma, que normalmente consisten en reconducir su vacunación a las consultas de los centros establecidos para dispensar atención a este colectivo.

Asimismo, respecto de las campañas de vacunación que se despliegan en el ámbito escolar de Educación Infantil, los alumnos y alumnas de mutualidad sólo pueden ser vacunados previa autorización por parte de la misma.

También en el ámbito de la salud pública, hemos conocido el enfoque ofrecido en el coloquio referido a la "Inclusión de la promoción de la lactancia materna en los diferentes retos de las políticas de salud pública", desarrollado en noviembre de 2024 en el Hospital Universitario Virgen del Rocío (Sevilla), en el marco del Plan Estratégico de Salud de la Infancia y Adolescencia en Andalucía 2021-2025 y del Proyecto para la Humanización de la Atención Perinatal en Andalucía de la Consejería de Salud.

Dicho proyecto parte de la experiencia de la pionera a nivel mundial Estrategia brasileña de promoción de la lactancia materna en su cuarenta aniversario, poniendo en valor la lactancia materna como bien social compartido y de carácter intersectorial y pone de manifiesto la **necesidad de avanzar en la creación en Andalucía en una red de bancos de leche humana en el Sistema Sanitario Público de Andalucía (SSPA)**, dado que actualmente los tres bancos existentes en Sevilla, Córdoba y Granada funcionan de manera independiente.

3.1.2.1.2. Atención sanitaria a personas menores de edad

Por lo que atañe a la atención sanitaria en el nivel primario, podemos decir que la atención a la población infantil presenta un menor número de quejas que las que suscitan la de las personas mayores de edad. No obstante, en 2024 se han reproducido los ya conocidos **problemas para que esta atención se preste de forma específica por especialistas en pediatría.**

Un mal endémico: la ausencia de profesionales de la pediatría en determinadas zonas

Efectivamente, hemos conocido dificultades en algunas zonas, causadas por la ausencia temporal de pediatras en sus centros de salud y consultorios, normalmente relacionadas con vacaciones, incapacidades temporales, jubilaciones, traslados y otras incidencias del personal sanitario, que no pueden ser suplidas o cubiertas con otros profesionales pediatras, por la falta de disponibilidad de los mismos.

Este fue el caso de varias quejas recibidas en relación con la carencia de especialista en pediatría en los consultorios de Benacazón y Villamanrique de la Condesa y en el Centro de Salud de Aznalcóllar (Sevilla), los tres pertenecientes al Distrito Sanitario Aljarafe. Las actuaciones iniciadas las orientamos a conocer las razones concurrentes, a ahondar en el horizonte que pudiera vislumbrarse, según que se tratara de situaciones transitorias o definitivas y, sobre todo, las medidas de reorganización adoptadas para garantizar la atención sanitaria a las personas en edad pediátrica y sus posibles mejoras.

Sobre el particular la Administración sanitaria ofreció las explicaciones oportunas, que habían requerido derivar la atención pediátrica durante un tiempo a otros municipios del Distrito Sanitario, hasta que los centros sanitarios afectados pudieron recuperar su apreciada consulta de pediatría.

Los testimonios que las madres y padres afectados por estas mermas ocasionales nos trasladan, constatan que se trata de situaciones sobrevenidas que, entretanto se pueden adoptar las disposiciones oportunas por la Administración sanitaria, indudablemente producen un perjuicio a la ciudadanía que debe desplazarse a otros municipios para la atención pediátri-

ca, en ocasiones con una red de transporte público que no facilita el movimiento entre los núcleos afectados y las dificultades para la obtención de citas; así como también perjudican a la ciudadanía y a los centros sanitarios en los que se centraliza la atención pediátrica, que sufren una carga asistencial añadida.

Según hemos podido conocer, el problema común parece ser la falta de efectivos de pediatría para cubrir las vacantes existentes, razón por la cual desde la Dirección del Distrito Sanitario Aljarafe se ha reestructurado el servicio, centralizándose la asistencia a la población infantil en algunas localidades de forma provisional en tanto se cubren las plazas vacantes, y poniendo en marcha una convocatoria específica de pediatría para todas las plazas vacantes en el Distrito (quejas 24/8063, 24/8117, 24/8235, 24/8236, 24/8237, 24/8238, 24/8239, 24/8240, 24/8241 y 24/9054, entre otras).

En otro ámbito de la atención pediátrica, el de la Atención Temprana infantil, en 2024, hemos recibido varias quejas procedentes de la provincia de Almería en relación con las **demoras, en algunos casos superiores al año, para que niños y niñas menores de seis años recibieran atención temprana** en el correspondiente Centro de Atención Infantil Temprana (CAIT) (queja 24/2544, [queja 24/4298](#), queja 24/10024).

La Delegación Territorial de Salud y Consumo en Almería nos trasladó que, a pesar de que la [Ley 1/2023, de 16 de febrero](#), por la que se regula la Atención Temprana en la Comunidad Autónoma de Andalucía, ha supuesto un gran avance que dota de mayor seguridad y respaldo a este servicio, actualmente existe una alta demanda y una demora en la atención, cuyas causas atribuía al aumento en la tasa de diagnósticos debido a los avances en la detección precoz, al crecimiento demográfico en la provincia de Almería, a la disponibilidad limitada de profesionales especializados y a la propia complejidad del proceso de evaluación y diagnóstico para determinar las necesidades específicas de cada menor.

Se nos explicaba que se están poniendo en marcha paulatinamente una serie de estrategias a fin de aumentar el número de plazas disponibles en la provincia de Almería y, por tanto, reducir las listas de espera. Así, está prevista una ampliación del número de sesiones en la próxima licitación de la gestión del servicio público de Atención Temprana, lo que supondría una ampliación de la infraestructura y contratar más profesionales para reducir la disparidad entre la demanda y la capacidad. Asimismo se pretende mejorar la coordinación interinstitucional, mediante grupos de trabajo para llevar a cabo una actuación coordinada y uniforme en todas las provincias.

Sin embargo, en diciembre de 2024 el Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales anuló los pliegos que rigen la contratación bajo el régimen de concierto social de la prestación del servicio de atención temprana, lo que supone un retraso en tanto se modifican los pliegos anulados y se hace una nueva convocatoria. En consecuencia, la Delegación Territorial nos comunicó que, en tanto que se sustancia la misma, se está trabajando dentro de la normativa de aplicación con el fin de optimizar las plazas disponibles, a fin de reducir las elevadas listas de espera.

Desde la perspectiva de la deseable planificación, podemos citar el sometimiento a información pública del borrador inicial del I Plan Integral de Atención Infantil Temprana de Andalucía 2024-2028.

3.1.2.1.3. Atención sanitaria a menores víctimas de violencia de género o explotación sexual

La violencia de género y sexual sobre niñas niños y adolescentes es un campo de especial interés cuando se trata de su salud, dado que **este tipo de experiencias traumáticas inciden sobre el plano físico y el psicológico, como es entendible, y requieren por ello de un enfoque especial en el ámbito sanitario.**

El artículo 49.5 de la Ley 4/2021 dispone que «Las niñas, niños o adolescentes que hayan sufrido cualquier forma de violencia, violencia de género, trata de seres humanos y mutilación genital femenina recibirán por parte del sistema sanitario público las atenciones necesarias para su recuperación integral, estableciéndose, por parte de la Administración de la Junta de Andalucía, los medios necesarios para ello».

Las personas menores de edad víctimas de violencia de género o explotación sexual requieren un enfoque especial en el ámbito sanitario

Precisamente en el mes de noviembre de 2024 personal de esta Institución asistió en Sevilla a las “Jornadas provinciales de ámbito sanitario ante la violencia de género”, organizadas por la Dirección General de Salud Pública y Ordenación Farmacéutica, la Escuela Andaluza de Salud Pública y las ocho Delegaciones Territoriales de Salud y Consumo. Dichas jornadas facilitan un espacio de puesta en común sobre la situación del abordaje institucional sobre la violencia de género en cada provincia, presentando estrategias para mejorar la atención y la coordinación a la violencia de género desde el ámbito sanitario.

Y compartimos la **importancia de la formación del personal sanitario y del ámbito social cuando se trata de atención a niñas y adolescentes posibles víctimas de violencia sexual**, dado que es clave el papel que en la atención a las mismas desempeñan los profesionales que forman parte de los centros sanitarios. Más allá de la asistencia médica, es fundamental garantizar un entorno de confianza, empatía y respeto, donde la atención sanitaria no solo contribuya a la recuperación física y a la recolecta de pruebas, sino también al bienestar emocional de la víctima y su entorno. Para ello, la formación especializada del personal, el cumplimiento riguroso de los protocolos de actuación y la coordinación entre los distintos agentes implicados resultan esenciales. **Un abordaje inadecuado que no solo puede revictimizar a la persona afectada, sino también dificultar la denuncia y el acceso a los recursos de apoyo necesarios.**

Así lo constatamos la pasada anualidad, cuando debimos ahondar en el "[Protocolo de actuación y coordinación sanitaria ante agresiones sexuales en Andalucía](#)" (revisado en 2024), al hilo de la queja presentada por una mujer que nos manifestaba su disconformidad con el trato de una trabajadora social de su centro de salud en la provincia de Málaga en el año 2023, tras el abuso sexual sufrido por su hija de 13 años. Según su testimonio, la profesional minimizó y cuestionó la agresión, centrándose en reprocharle que la menor tuviera novio y afirmando que la agresión "*tampoco era para tanto*". La actitud de la profesional no generó un clima de confianza ni empatía, que como hemos señalado son aspectos fundamentales en la atención a víctimas de violencia sexual.

Demandamos formación y especialización para los profesionales que atienden a las víctimas

Dado lo expuesto, esta Institución consideró necesario verificar si el Protocolo de actuación ante el maltrato a menores del Distrito de Atención Primaria Costa del Sol había sido revisado conforme al "Protocolo de actuación y coordinación sanitaria ante agresiones sexuales en Andalucía", entonces en su primera edición del año 2020. Dicho documento destaca la importancia de una atención profesional, empática y rápida, garantizando la privacidad y seguridad de las víctimas. Al ser la afectada una menor, estos principios deberían haberse extendido también a su progenitora, quien la acompañó en el proceso.

Tras recabar un informe sobre los hechos, trasladamos al citado Distrito de Atención Primaria una resolución con cuatro sugerencias: revisar y actualizar el protocolo de actuación ante el maltrato a menores, garantizar la intervención de la Comisión Interdisciplinar de Violencia de Género, adaptar el protocolo del Distrito al citado Protocolo de actuación y coordinación sanitaria ante agresiones sexuales en Andalucía, y dotar al personal de formación y herramientas adecuadas para la atención a víctimas.

La administración sanitaria aceptó todas las sugerencias y comunicó que la dirección del centro de salud y el referente en violencia de género se reunieron con la trabajadora social y otros profesionales implicados para recabar información y adoptar medidas correctivas, entre ellas la realización de un curso específico sobre el protocolo de actuación ante la violencia en la infancia y adolescencia, con el objetivo de mejorar la atención a estos casos (queja 23/4986).

3.1.2.1.4. Vicisitudes en la atención sanitaria a menores de Muface

Muface es el organismo público que gestiona el Mutualismo Administrativo como mecanismo de cobertura del sistema de Seguridad Social para los Funcionarios Civiles del Estado, en activo o jubilados, incluyendo dentro de su acción protectora, entre otros servicios y prestaciones, la asistencia sanitaria.

La Mutualidad, sin embargo, no dispone de recursos sanitarios propios para facilitar directamente la prestación de asistencia sanitaria, por lo que, conforme a los términos establecidos en su normativa reguladora, facilita la prestación de asistencia sanitaria a través de conciertos con el Sistema Sanitario Público y con diversas entidades de seguro de asistencia sanitaria.

Por otra parte, Muface, como Administración sanitaria, forma parte del Sistema Nacional de Salud y, en consecuencia, debe garantizar el acceso de su colectivo protegido a las distintas modalidades que conforman la cartera común de servicios del Sistema Nacional de Salud, a tenor de la normativa sanitaria vigente en cada momento.

Ello condiciona el contenido del concierto de asistencia sanitaria que Muface suscribe con entidades de seguro de asistencia sanitaria, dado que dicho concierto debe comprender como mínimo todas las prestaciones que conforman la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Salud de acuerdo con la normativa sanitaria de aplicación.

Sobre este planteamiento, se plantean dos cuestiones. La primera de ellas relativa a determinar **si la vacunación del VPH a niños de 13 años forma o no parte de la cartera de servicios del Sistema Nacional de Salud, cuya respuesta es positiva**. En octubre de 2022, la Comisión de Salud Pública, que reúne a los directores generales de salud pública de las comunidades autónomas y al Ministerio de Sanidad, aprobó la inclusión de las vacunaciones de los chicos de 12 años contra el virus del papiloma humano (VPH), medida que fue posteriormente confirmada por el Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud, tras lo cual la citada vacuna se ha incorporado al Calendario vacunal para toda la vida de 2023.

La segunda cuestión es el **lugar donde debe acudir a vacunar a su hijo**, como beneficiario de MUFACE, si en un centro del sistema sanitario público andaluz, en caso de existir concierto a tal fin, o en un centro de una entidad de seguro de asistencia sanitaria.

Pues bien, sin perjuicio de lo previsto en los correspondientes Convenios Rurales para la asistencia en municipios de menos de 20.000 habitantes que modifican esta regla, los **Centros de Vacunación de las CCAA o Centros de salud no están obligados a dispensar ni facilitar las vacunas a aquellos mutualistas que no estén adscritos al Servicio Autónomo de Salud correspondiente salvo que así lo decida la propia comunidad autónoma**. Son las entidades las obligadas, por el vigente Concierto de Asistencia Sanitaria, a facilitar y financiar las vacunas incluidas en el calendario de vacunación para todas las edades y las recomendaciones de vacunación en grupos de riesgo.

3.1.2.2. Derecho a la educación

3.1.2.2.1. Derecho a la educación y Agenda 2030

La educación adquiere un destacado protagonismo en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. El Objetivo 4 de dicha Agenda se dirige a garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante «toda la vida para todos». Argumenta dicho reto que invertir en una educación de calidad es básico para mejorar la vida de las personas y, por lo tanto, para contribuir al desarrollo sostenible. Solo a través del acceso a la educación de toda la población se puede garantizar un crecimiento económico y social sostenible, así como una mayor preocupación y acción respecto al medioambiente.

Invertir en educación de calidad es básico para mejorar la vida de las personas y para contribuir al desarrollo sostenible

Además de dicho Objetivo, queremos traer a colación otro aspecto donde el Sistema educativo adquiere un destacado protagonismo. Nos referimos a la Meta 3.4 relativa a la tasa de mortalidad por suicidio, cuyo propósito es que, en el 2030, se reduzca en un tercio el riesgo de mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles mediante su prevención y tratamiento, así como promover la salud y el bienestar mental.

Es un hecho que el suicidio representa un grave problema de salud pública y una tragedia que afecta a las familias, a las comunidades y a los países. La sociedad suele ser reacia a tratar, debatir o hablar de este fenómeno. Siempre se ha considerado un asunto tabú, de manera singular para las familias afectadas por esta tragedia. El insoportable dolor y frustración que produce en el seno familiar el fallecimiento de uno de sus miembros por esta causa ha propiciado que durante mucho tiempo el problema haya sido silenciado, sobre todo por temor a un cierto efecto mimético. Sin embargo, son cada vez más los expertos que cuestionan la ocultación del suicidio como una forma de prevenir su creciente incidencia.

Los expertos cuestionan que la ocultación del suicidio sea una forma de prevenir su creciente incidencia

La Organización Mundial de la Salud (OMS) hace tiempo que alertó sobre el incremento de las muertes por suicidio a nivel mundial. Cada año se suicidan cerca de 700.000 personas en el mundo aunque por cada suicidio consumado hay muchas tentativas de suicidio. El 77% de los suicidios se produce en los países de ingresos bajos y medianos.

Pues bien, por mucho que nos pueda extrañar y nos resulte difícil de comprender, **los adolescentes también se suicidan, no solo las personas adultas**. Especialmente preocupantes son las cifras aportadas por la señalada OMS según las cuales el suicidio, a nivel mundial, es la cuarta causa de muerte entre los jóvenes de 15 a 19 años.

Este incremento de las muertes por suicidios de la población adulta y en especial de los jóvenes así como los intentos de autolisis, de modo singular tras la pandemia, ha puesto en el debate el alcance del fenómeno y la necesidad de intervenir. **Hemos pasado del silencio al reconocimiento del problema. Pero ello no es suficiente, tenemos que ir del silencio a la acción.**

En este contexto, el **Consejo Europeo** ya ha solicitado mayor implicación de la investigación científica, la educación en la escuela y los centros de atención médica con la finalidad de prevenir el suicidio en niños y adolescentes para convertirlo en una prioridad política. Es por ello que se ha realizado un llamamiento a las autoridades sanitarias, educativas y a la conciencia ciudadana para frenar las cifras de adolescentes y jóvenes que deciden poner fin a sus vidas.

Por su parte, el **Consejo General de la Psicología** insiste en la necesidad de diseñar e implementar una estrategia multidisciplinar y coordinada para la prevención del suicidio, que ofrezca una respuesta integral y que dé cuenta de la naturaleza multicausal de los comportamientos suicidas. Para tal finalidad propone determinadas acciones como: concienciar a la población sobre el suicidio, luchar contra los tabúes y estigmas de los problemas de salud mental, mejorar la detección de la depresión en la población infanto-adolescente en el ámbito educativo, desarrollar acciones coordinadas entre los profesionales sanitarios y otros sectores (educación, servicios sociales, policía), o identificar colectivos vulnerables según el nivel de riesgo para la prevención de la conducta suicida.

Acorde con el objetivo de la meta 3.4 vamos a centrar nuestro análisis en el **papel de la escuela en la educación emocional del alumnado y como instrumento para prevenir el suicidio**.

El bienestar emocional es la capacidad del niño para enfrentarse a los desafíos de la vida con resiliencia y optimismo

Hemos de partir de la base de que el bienestar emocional de niños, niñas y adolescentes representa un componente esencial de su desarrollo general y debe constituir una prioridad de las instituciones educativas. La salud emocional no supone la ausencia de problemas; antes al contrario, el bienestar emocional es la capacidad del niño o niña para enfrentarse a los desafíos de la vida con resiliencia y optimismo. Supone que el menor debe aprender a reconocer y gestionar sus emociones, a desarrollar una autoestima saludable y a construir relaciones positivas.

Ante este nuevo escenario de intervenciones de la escuela, las distintas leyes educativas han venido a reflejar un reconocimiento creciente de la importancia de la salud emocional en el desarrollo integral de los estudiantes que les permita obtener las herramientas necesarias para gestionar sus emociones y mejorar sus relaciones interpersonales.

La leyes educativas reflejan la importancia de la salud emocional para gestionar emociones y mejorar relaciones interpersonales

Citamos la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, que, aunque no contiene un precepto específico dedicado a las competencias emocionales, el preámbulo de la norma y varios de sus preceptos destacan la importancia de la dimensión afectiva en la educación.

En cambio, la vigente [Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre](#), por la que se modifica la Ley de 2006, aborda la educación emocional en varios de sus artículos cuando reconoce que los fines del sistema educativo incluyen el pleno desarrollo de la personalidad y capacidad del alumnado; cuando habla de la educación en el ejercicio de la tolerancia y la libertad dentro de los principios democráticos de convivencia y de prevención de conflictos; cuando menciona la educación en la responsabilidad individual del mérito y esfuerzo personal; o cuando incluye la formación de la paz, el respeto de los derechos humanos, a los seres vivos y al medio ambiente. Para estos fines, las Administraciones educativas dispondrán los medios necesarios para que todo el alumnado alcance el máximo desarrollo personal, intelectual, social y emocional (artículo 71).

El profesorado y resto de profesionales deben estar atentos a las señales de angustia emocional antes de que la situación desembogue en autolisis

Ante este escenario que ha diseñado la ley educativa, resulta evidente que **el profesorado y resto de profesionales del centro educativo deben estar atentos a las señales de angustia emocional**, tales como cambios en la personalidad o el comportamiento (por ejemplo, cuando el niño o adolescente está más retraído, se le ve triste, más irritable, ansioso, cansado o apático, o comienza a actuar de forma errática, implicándose en acciones perjudiciales para sí mismo u otras personas), y también ante los patrones de sueño o los hábitos alimenticios. Cuando se visualizan dichas señales, los profesionales de la educación deben prestar apoyo al alumno o alumna antes de que la situación se agrave y pueda desembocar en un intento de autolisis, y ello sin perjuicio de que cada situación deberá ser abordada en el contexto profesional especializado que se estime pertinente.

Detectar e intervenir en los casos señalados no es tarea fácil; en absoluto. Por ello, hemos de congratularnos de que **Andalucía se haya sumado a las comunidades autónomas que cuentan con protocolos específicos para la prevención del suicidio en el ámbito educativo**. Una iniciativa que fue expresamente demandada por esta Institución, y que

viene a dar cumplimiento a la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia, que establece que las administraciones educativas regularán los Protocolos de actuación contra el abuso y el maltrato, el acoso escolar, ciberacoso, acoso sexual, violencia de género, violencia doméstica, suicidio y autolesión (artículo 34).

El mencionado documento denominado «[Guía para la prevención del riesgo de conductas suicidas y autolesiones del alumnado](#)» pretende guiar y acompañar a los centros en la elaboración de una propuesta de prevención, protección e intervención para situaciones de riesgo o evidencia de conductas suicidas y autolesiones, contando con el apoyo del Servicio de Inspección Educativa y de otras instancias que puedan asesorar al centro. Su objetivo es poner en marcha una serie de mecanismos de atención, cuidado y protección especial del alumnado afectado.

Andalucía cuenta con un protocolo específico para la prevención del suicidio en el ámbito educativo

Para ello, las tareas de planificación del centro, con especial participación del Coordinador o Coordinadora de Bienestar y Protección y la Orientación Educativa, así como la coordinación con la familia y con los servicios especializados (Salud y, en su caso, Servicios Sociales) que puedan conocer del caso, debe considerarse fundamental.

Las bondades de la iniciativa descrita obliga a los centros educativos a contar con una serie de recursos. Recursos personales y materiales para poder ejercer las encomiendas sobre prevención del suicidio de modo eficaz y eficiente. Y es que no podemos olvidar que el profesorado y equipos directivos de los colegios e institutos se enfrentan cada vez a un panorama más complejo desempeñando, junto con el trabajo de transmisión de conocimientos tradicional, otros roles esenciales en la formación emocional y social del alumnado.

Por otro lado, como ya hemos tenido ocasión de exponer en diferentes foros, **nos preocupan los importantes desafíos a los que se están enfrentando aquellos y aquellas profesionales que tienen encomendadas las funciones de Coordinador o Coordinadora de bienestar social.** Representan un papel esencial para detectar y apoyar al alumnado en situación de vulnerabilidad, proporcionando una comunicación y coordinación fundamental entre la escuela, la familia y otras administraciones públicas (servicios sociales y salud). Su trabajo es importante, diverso y complicado: deben manejar casos de suma complejidad, coordinar recursos limitados, ofrecer apoyo a niños, niñas y adolescentes con problemas de bienestar emocional. Y en un alto porcentaje de los casos, todas estas loables actuaciones se realizan teniendo que compatibilizarlas con sus tareas escolares ordinarias.

Demandamos recursos para que los profesionales de la Escuela puedan desarrollar su labor de prevención del suicidio

Con fundamento en todo lo señalado, esta Defensoría no puede por menos que **reclamar de las administraciones educativas todos los recursos necesarios para que los profesionales de la Escuela puedan desarrollar su labor de prevención del suicidio adecuadamente**. No se trata solo de una cuestión laboral, que también, se trata sobre todo y ante todo de que se puedan llevar a cabo todas las acciones y medidas previstas por el ordenamiento jurídico para proteger al alumnado con problemas de bienestar emocional y como prevención del suicidio.

3.1.2.2. Educación Infantil 0-3 años

Se consolida la tendencia iniciada en años anteriores sobre la disminución de quejas de la ciudadanía en lo que respecta al primer ciclo de la educación infantil. El origen del fenómeno no se encuentra en cambios en los hábitos de las familias, ni que estas opten por el cuidado de los niños y niñas en el domicilio hasta acceder a un centro escolar, ni tan siquiera porque las familias carezcan de recursos económicos para sufragar el coste de esta etapa educativa -prácticamente subvencionada al 100%-; **la razón principal estaría en el hecho de que nos encontramos en mínimos históricos en cuanto a nacimientos.**

Tanto es así que en el ejercicio de 2024, del total de plazas ofertadas en esta etapa educativa -124.600-, fueron, de manera aproximada, unas 30.000 las que quedaron vacantes. Paralelamente esta circunstancia ha tenido como resultado que el 96,3% de las familias pudieron escolarizar a su hijo o hija en el centro docente señalado como prioritario. De igual manera, en muy pocas ocasiones hay que recurrir al sorteo para dirimir los empates, y también en muy pocas ocasiones no pueden acceder al mismo centro los hermanos y hermanas, contrariamente a lo que viene aconteciendo en otras etapas educativas.

Precisamente, estas circunstancias -nos referimos a la de no poder acceder al centro prioritario-, eran las que todos los años provocaban un mayor número de quejas, siendo ahora prácticamente anecdóticas las que ponen de manifiesto la discrepancia de las familias con la escuela o centro de educación infantil asignado por la Administración ante la imposibilidad de acceder al que se solicitó en primer lugar.

Por su parte, otra de las causas por las que se presentaba un importante número de quejas era la discrepancia con el porcentaje de bonificaciones que correspondían a las familias o que no correspondiera ningún tipo de bonificación en función de la renta familiar.

Sin embargo, **tras las modificaciones introducidas en los últimos años en el Programa de ayuda a las familias para el fomento de la escolarización en el primer ciclo de educación infantil, cuya regulación figura en el Anexo I del Decreto-ley 1/2017, de 28 de marzo, esta tendencia se ha visto alterada**, y durante el ejercicio de 2024, el 53,88 % del alumnado escolarizado en esta etapa en Andalucía cuenta con gratuidad del cien por cien en los servicios de atención socioeducativa y comedor escolar, y prácticamente el cien por cien de las familias tienen alguna bonificación.

Disminuyen las quejas por el reconocimiento de las bonificaciones del precio público de la enseñanza infantil del primer ciclo

Son estas, pues, las razones por las que durante 2024 las quejas recibidas en esta Institución se hayan referido a cuestiones tan dispares como la supresión de una línea mixta en una escuela de Educación infantil de una localidad de la provincia de Almería (queja 23/4635); la falta de personal en otra escuela de Educación infantil de una localidad de la provincia de Granada (queja 23/7220), asunto que se solucionó tras nuestra intervención; la discrepancia de una familia con que el centro de educación infantil en el que estaba escolarizada su hija impusiera el pago de determinadas cantidades (queja 23/8043), lo que supuso que, tras nuestra actuación, se incoara expediente al centro; o la discrepancia con la baremación de solicitudes en una escuela de Educación infantil en Granada, en la que no apreciamos irregularidad.

En definitiva, podemos congratularnos con que en Andalucía, tanto por el número de plazas ofertadas en esta etapa educativa, como por el sistema de bonificaciones establecidos, **el porcentaje de población infantil de 0 a 3 matriculada en escuelas y centros que imparten el primer ciclo de educación infantil haya alcanzado en 2024 el 58,3%, esto es, un 3,5% más respecto al curso anterior, superando las recomendaciones de la Unión Europea, que fija una tasa de cobertura superior al 33%.**

3.1.2.2.3. Escolarización del alumnado

La bajada progresiva de la natalidad en Andalucía, como comentamos en el apartado anterior, ha significado también una disminución del alumnado que accede a los centros docentes andaluces en el segundo ciclo de Educación infantil y en la Educación primaria.

De este modo, para el curso escolar 2024-2025 la administración educativa ofertó un total de 90.592 plazas sostenidas con fondos públicos para niños y niñas de tres años que se incorporan por primera vez al Sistema educativo andaluz; de las cuales, un 80% correspondían a centros públicos y un 20%, a concertados.

Pues bien, en el proceso de escolarización del citado curso académico se presentaron 61.447 solicitudes, por lo que quedaron vacantes 29.293 plazas, o lo que es lo mismo, un 32,3% de la oferta. Esto significó que el 95,95% del alumnado accediera al centro solicitado como prioritario; el 3,26% lo hiciera en alguno de los solicitados como secundario; y solo el 0,79% hubiera tenido que ser reubicado por la administración educativa en un centro no elegido.

Teniendo en cuenta estas circunstancias, es evidente que **el número de incidencias producidas en el procedimiento de escolarización que comenzó en el mes de marzo de 2024 ha sido menor que en procedimientos anteriores.**

En este contexto, también se ha reducido el número de quejas recibidas en la Institución que se refieren a cuestiones relacionadas con los procedimientos de escolarización.

Persisten los problemas para escolarizar a todos los hermanos en un mismo centro docente, dificultando la conciliación familiar y laboral

No obstante, **la problemática que persiste en torno a esta cuestión sigue siendo la reagrupación de todos los hermanos en un mismo centro docente** cuando alguno de ellos, en el momento en el que fue escolarizado, no pudo matricularse donde ya lo estaban sus hermanos o hermanas.

Si bien, como señalan los números, el acceso al segundo ciclo de Educación infantil, cuando se dirime el proceso de escolarización en el centro docente deseado presenta cada vez menos problema, lo cierto es que, en cursos superiores a los señalados, para que un alumno o alumna pueda obtener plaza escolar en el centro que solicita es necesario que previamente se haya producido una vacante. Y esa vacante solo se suele dar cuando algún alumno o alumna ha repetido curso, o ha abandonado el centro por diversas circunstancias -generalmente por cambio de domicilio familiar- y, a su vez, ha accedido a otro centro docente.

La cuestión es que, una vez que se accede a un centro, es poco probable que no se concluyan todas las etapas educativas que se imparten en el mismo, por lo que también **es poco usual que se produzcan vacantes sobrevenidas, impidiendo, por lo tanto, la ansiada reagrupación de hermanos** a la que aludimos (quejas 24/2076, 24/5749, 24/6718, 24/6849, entre otras).

Otra cuestión que motiva la solicitud de colaboración de la Institución por la ciudadanía se refiere a los **procesos de escolarización extraordinaria** una vez concluido el procedimiento ordinario; en concreto, respecto de **la tardanza con la que se adjudican las plazas** (quejas 24/7240, 24/7357, 24/7458, 24/7523, entre otras).

Bien es cierto que la mayoría de estas solicitudes de escolarización extraordinaria se producen entre los meses de junio y septiembre, coincidiendo con los trámites del procedimiento ordinario, por lo que dependiendo del curso al que se intente acceder, y teniendo que esperar a comprobar si se producen vacantes, a veces la asignación de las plazas se prolonga hasta poco antes del inicio del curso, en el mes de septiembre, e incluso transcurridos ya unos días desde que da comienzo.

Resulta comprensible la incertidumbre de cuándo y en qué centro se producirá la escolarización, lo que provoca en las familias un nivel de nerviosismo que en ocasiones es complicado gestionar, sobre todo cuando ya ha comenzado el curso y el alumno o alumna no se ha podido incorporar a sus clases.

Por último, queremos aludir a lo que desde hace algunos años viene ocurriendo y que despierta en las familias y en los propios centros docentes cierta preocupación, cuando no descontento. Nos referimos a **la supresión de líneas en distintas etapas educativas**.

Pero no puede desligarse este asunto de las circunstancias a las que aludíamos al inicio de nuestra exposición, y es que la pérdida de alumnado implica la pérdida de unidades escolares, sobre todo en el primer curso del segundo ciclo de Educación infantil.

En muchas de las ocasiones, las familias y el propio centro ven en la eliminación de líneas un riesgo para la propia supervivencia del centro, así como la disminución del personal docente y apoyo al ser menor el número de alumnos y alumnas. Por contra, consideran una magnífica oportunidad el mantenimiento de las líneas, a pesar del menor número de alumnado, ya que ello deriva en una bajada de la ratio y, por consiguiente, en una mejora de la atención educativa.

La pérdida del alumnado está motivando la supresión de líneas y la preocupación de las familias por el cierre de colegios

Y a este posicionamiento, se contraponen el de la Administración educativa, en cuanto a que si bien es cierto que en ocasiones, y siempre dentro de determinados límites razonables, mantiene el número de líneas con el objetivo de ofrecer una buena calidad en el servicio educativo; en otras ocasiones, en los que realmente las solicitudes presentadas son muy escasas, o que por determinadas circunstancias el alumnado escolarizado ha disminuido sensiblemente, ha de proceder a la supresión de algunas líneas.

Es comprensible que esta medida provoque cierta discrepancia, pero hemos de tener presente el principio de eficiencia en la programación y ejecución del gasto público, el cual exige la adecuación de las disponibilidades presupuestarias a los objetivos propuestos en los mismos y alcanzarlos con el menor coste posible (quejas 24/1188, [queja 24/1855](#), 24/3430, 24/3434, entre otras).

3.1.2.2.4. Convivencia escolar

En relación a la convivencia en los centros docentes, el mayor número de quejas recibidas durante el año 2024 se ha referido a **presuntas situaciones de acoso escolar**. En algunos casos se denuncia la no apertura del protocolo correspondiente ante los hechos sucedidos, o la tardanza en hacerlo, mientras que en otras ocasiones -la mayoría- se muestra la discrepancia con que tras la tramitación del protocolo se haya determinado la no existencia de la situación de acoso.

Continúan las denuncias por acoso escolar o por la presunta deficiencia en su abordaje por el centro educativo

En cuanto a estas últimas, hemos de manifestar que, en muchos casos en los que los progenitores muestran su disconformidad con la actuación de los centros docentes en relación a la situación de acoso, se evidencia el posible desconocimiento de las características que definen este fenómeno.

Tal como establece el Protocolo de actuación en supuestos de acoso escolar del Anexo I de la Orden de 20 de junio de 2011, por la que se adoptan medidas para la promoción de la convivencia en los centros docentes sostenidos con fondos públicos y se regula el derecho de las familias a participar en el proceso educativo de sus hijos e hijas, el acoso escolar ha de ser entendido «como el maltrato psicológico, verbal o físico hacia un alumno o alumna producido por uno o más compañeros y compañeras de forma reiterada a lo largo de un tiempo determinado».

Es necesario diferenciar el acoso escolar de otros problemas de convivencia

Basado en dicha definición, las características que han de concurrir para determinar o no la existencia de acoso son las siguientes: intencionalidad de causar el daño, repetición continuada en el tiempo, desequilibrio de poder entre víctima y acosador y la indefensión y personalización. También se ha de comprobar si existe un componente colectivo o grupal, es decir, si son varios los agresores o agresoras, así como la existencia de observadores pasivos, lo que sí ocurre en la mayoría de los casos.

Sin embargo, como decimos, ignorándose o no estando conforme con las características que definen el acoso escolar, las familias confunden este con las agresiones esporádicas y otras manifestaciones violentas, aunque ciertamente graves, que se producen entre los protagonistas del suceso, pero que han de ser abordadas aplicando las medidas educativas que el centro tenga establecidas en su Plan de convivencia. Y ello de acuerdo con lo especificado en el Decreto 327/2010 y Decreto 328/2010, ambos de 13 de julio, por los que, respectivamente, se aprueban los Reglamentos Orgánicos de los institutos de Educación secundaria, y de las Escuelas infantiles de segundo ciclo, los colegios de Educación primaria, los colegios de Educación infantil y primaria y los centros públicos específicos de Educación especial (quejas 24/0629, 24/0714, 24/1137, 24/1231, entre otras).

Esta última cuestión, la de **aplicación del régimen disciplinario al alumnado**, también es objeto de quejas. Son situaciones en las que los progenitores discrepan con las medidas disciplinarias impuestas a sus hijos o hijas, o porque las consideran desproporcionadas y no educativas -como suele ocurrir en los casos en los que la medida es la expulsión del centro por más o menos días-, o porque, directamente, consideran que sus hijos no han sido pro-

tagonistas de los hechos y, si lo han sido, desde luego no revisten la gravedad que se le ha atribuido y que ha significado la imposición de una medida disciplinaria desproporcionada (quejas 24/2690, 24/2129, 24/3563, 24/4126, 24/4578, entre otras).

Recibimos reclamaciones de familiares de presuntos acosadores por las medidas disciplinarias aplicadas

Por su parte, hay que señalar en este epígrafe, que además de aquellas quejas que versan sobre la convivencia escolar entre iguales, también están aquellas en las que **el presunto acoso o actitud inadecuada está protagonizado por el personal docente**. Generalmente las familias han tenido una percepción no objetiva de los hechos ocurridos, de modo que si bien podían dejar traslucir ciertas actitudes no del todo ortodoxas, no llegaban a constituir supuestos susceptibles de expediente disciplinario (quejas 24/3561, 24/3892, 24/3962, 24/5394, 24/6715 y 24/9173).

Y por último, entendemos que es merecedora de mención en este epígrafe la actuación iniciada por una madre que ponía de manifiesto su absoluto pesar porque consideraba que **su hija transexual estaba siendo víctima de acoso escolar sin que por parte del centro se estuviera haciendo nada por protegerla**.

A pesar de entender su sensación de inacción por parte de quienes ella consideraba que debían protegerla, lo cierto es que de toda la información que recibimos de la Delegación Territorial competente se deducía que se llevaron a cabo múltiples actuaciones para investigar los hechos denunciados, si bien no se había podido determinar con certeza, o al menos con los medios de investigación con los que cuentan los centros docentes, que existiera la situación de acoso en la que consideraba que se encontraba su descendiente.

Sin embargo, nos dirigimos a la Administración competente recordándole la necesidad e importancia que tiene que desde las distintas instituciones y órganos administrativos se insista y se faciliten los mecanismos de concienciación que sean necesarios para que los centros docentes y la comunidad educativa, en general, presten especial atención a los alumnos y alumnas transexuales.

La manifestación de menores de disconformidad con su identidad de género puede llegar a provocar problemas de integración o de rechazo social en el ámbito educativo

Como refleja el Anexo VIII de Orden de 28 de abril de 2015, por la que se modifica la Orden de 20 de junio de 2011 «la manifestación en menores de disconformidad con su identidad de género puede suponer, en determinados casos, una situación de especial vulnerabilidad y llegar a provocar problemas de integración o de rechazo social, que en el ámbito educativo pueden desembocar en abandono o fracaso escolar, con la consiguiente repercusión ne-

gativa en el futuro personal y profesional. Las dificultades a las que pueden enfrentarse las personas transexuales aconsejan desarrollar actuaciones que permitan atenderlas adecuadamente en el ámbito educativo, contando con sus familiares y su entorno, para conseguir su plena integración social, y evitar posibles situaciones de rechazo, discriminación o transfobia», pronunciamiento que queremos hacer patente en el presente informe (queja 24/4627).

3.1.2.2.5. Instalaciones escolares

Pocos aspectos saben movilizar a las comunidades educativas como las **reclamaciones de mejoras y adecuación de las instalaciones destinadas a colegios e institutos de Secundaria**. El inventariado inmobiliario de edificios educativos es, sencillamente, ingente, y la capacidad de atender las necesidades de estos centros se nos antoja casi inabordable, a la luz de las respuestas que recibimos ante este tipo de conflictos.

Con todo, contamos con numerosas iniciativas promovidas por madres y padres en favor de sus sedes educativas en las que tienen responsabilidad los ayuntamientos y las autoridades autonómicas en un reparto de competencias no exento de matices y discusiones técnicas.

Son frecuentes las quejas por actitudes inhibitorias de las administraciones en la adecuación y conservación de las instalaciones escolares

Seguimos recibiendo quejas que son la expresión perfecta de una sucesión de actitudes inhibitorias que soslayan la responsabilidad en estas demandas sobre “otra administración”, argumentando valoraciones técnicas sobre si las necesidades forman parte del concepto “mantenimiento” o “carencias estructurales”, debates sobre el alcance de las instalaciones energéticas, una nueva construcción o meras reformas; y así hasta generar un bucle perfecto para declinar estas carencias.

La postura que pretendemos ofrecer pasa, fundamentalmente, **por superar estas estériles actitudes polemistas y sumar desde cada ámbito un compromiso compartido para abordar las necesidades de las instalaciones educativas de una comunidad**.

Quejas muy participativas hemos atendido en La Campana (Sevilla) sobre el CEIP ‘Bernardo Barco’, las obras de nuevo IES ‘Hienipa’ en Alcalá de Guadaira (Sevilla), o el centro ‘Juan Pedro’ en Alcaudete (Jaén). Con especial fuerza se movilizaron colectivos vinculados al CEIP ‘Jardín Botánico’ de Mijas (Málaga) que presenta desde hace años el agotamiento de las medidas “provisionales” de caracolas y otras instalaciones que se acreditan insostenibles para unas condiciones dignas de enseñanza.

Estas cuestiones también han motivado actuaciones por iniciativa de la Defensoría como la queja de oficio [Queja 24/0782](#) sobre el IES 'San Blas' de Aracena (Huelva), la queja de oficio [Queja 24/1409](#), sobre el CEIP 'San Bernardo' de El Alquián (Almería) o la queja de oficio [Queja 24/7527](#) relativa al CEIP 'Marqués de Santa Cruz' en El Puerto de Santa María (Cádiz).

Abordamos problemas por existencia de barreras arquitectónicas en centros escolares

Del mismo modo hemos analizado la **presencia de barreras arquitectónicas en los centros educativos** cuya desaparición debe disponer de un plazo cierto y definido tras décadas de sólidos compromisos normativos para superar estas trabas inasumibles en los espacios educativos en nuestros días (queja 24/4583 del centro 'San Rafael' de Córdoba, [Queja 24/2244](#) de la Escuela Oficial de Idiomas en Sevilla, o en la queja de oficio [Queja 24/2376](#) sobre la sede del Conservatorio de Danza en Sevilla).

Junto a los problemas habituales de estos edificios se vienen sumando, con frecuencia creciente, las necesidades de **adecuación climática de muchos centros**, al hilo de las previsiones recogidas por la Ley 1/2020, de 13 de julio, para la mejora de las condiciones térmicas y ambientales de los centros educativos andaluces mediante técnicas bioclimáticas y uso de energías renovables. Ciertamente esta Ley estableció mecanismos de colaboración financiera de la Junta de Andalucía para los centros de titularidad municipal a fin de abordar este tipo de mejoras mediante convenios singulares.

La aprobación de esta previsión legal generó unas lógicas expectativas de intervención en muchas comunidades escolares reflejadas en varios expedientes (queja 24/1792 sobre el CPR 'Adriano' (Sevilla); queja 24/2735 del CEIP 'Taraguilla' en San Roque (Cádiz); [queja 24/3694](#), del CEIP 'Manuel Medina' de Burguillos (Sevilla), o queja 24/4435 del CEIP 'Pilar Izquierdo' de Granada).

Seguimos abogando y exigiendo la adecuación climática de centros educativos de Andalucía

Las actuaciones efectivas de estas intervenciones se encuentran bajo la programación de la Agencia Pública de Educación de Andalucía y sometida a criterios de priorización climática de los municipios, lo que condiciona la disposición cierta de fechas y previsiones que se demandan desde los respectivos colectivos escolares, que terminan manifestando su decepción o disconformidad para lograr la adecuación de sus centros educativos.

3.1.2.2.6. Servicios educativos complementarios y actividades extraescolares

3.1.2.2.6.1. Servicio de comedor escolar

La atención a una menor diabética e insulino-dependiente en el servicio de comedor escolar ha sido objeto de análisis. El problema surgía durante las horas de comedor en las que los servicios de la entidad concertada no estaban expresamente incluidos en las prestaciones contratadas. En un estudio más específico sobre el ámbito de relación que se produce entre la entidad adjudicataria del servicio y la administración educativa, resulta conveniente detenernos en la identificación de actividades prestacionales que se contienen en el Pliego de Prescripciones Técnicas del contrato suscrito y que debe describir las actuaciones previstas y obligadas de la firma responsable de facilitar el servicio de comedor escolar previamente definido.

De hecho, el propio relato de la queja y la reclamación que expone la interesada cuando pretende sustituir la dosis de adrenalina para garantizar su conservación, evidencia la disparidad de criterios que expresa la empresa prestadora del servicio frente a la interesada en cuanto a las actividades que engloba el servicio de comedor y que exige una mejorable definición.

Sugerimos a la administración educativa que exija a las empresas prestadoras del servicio de comedor escolar su intervención en casos de emergencia

En contra de la pretensión del familiar, la respuesta de los responsables de la entidad prestadora es igualmente rotunda al manifestar por escrito su negativa indicando que ya habían trasladado a la dirección que entre las competencias del personal de monitoraje no se encuentra suministrar ningún tipo de medicación ya sea de rescate o no. El personal no está obligado a formarse ni se le puede obligar. En cuanto a la conservación de los medicamentos se señalaba que las cámaras sólo están habilitadas y configuradas para la conservación de barquetas de comida, no para medicación.

Ante esta situación, entendimos oportuno **sugerir** a la Consejería educativa que estudien y, en su caso, consideren la inclusión específica en los Pliegos de Prescripciones Técnicas definidos en los procesos de contratación de servicios de comedor aquellas actividades y condiciones que definan la intervención ante casos de emergencias o incidencias surgidas en el ejercicio de estos servicios complementarios. ([queja 24/1854](#)).

Traemos a colación también las reclamaciones recibidas por **la calidad y cantidad de los menús que diariamente son servidos en el centro escolar**.

Citamos la tramitación de una queja en la que solicitada información a la Dirección General de la Agencia Pública Andaluza de Educación, esta informó de que, a raíz del escrito de esta Defensoría, y sin tener constancia anteriormente de ninguna queja por parte de la comunidad educativa del centro docente, se solicitó por parte de la Agencia a los técnicos de Evacole la realización de una verificación in situ con carácter extraordinario del servicio del comedor escolar, servido por una empresa del sector.

Esta visita, realizada por la persona representante del Grupo Evacole y el profesional designado por la Dirección de Unidad de Protección de la Salud perteneciente al Distrito Sanitario competente, había dado como resultado global que el servicio requería seguimiento, ya que se habían detectado no conformidades.

Demandamos especial vigilancia sobre la calidad y cantidad de los menús de los comedores escolares

Por esta razón, se había planificado una evaluación de seguimiento que se produciría en meses sucesivos por la señalada Dirección de Unidad de Protección de la Salud, de cuyo resultado se desprendería la necesidad, o no, de iniciar expediente de penalización en el caso de que la empresa no hubiera subsanado las deficiencias detectadas.

Hay que reconocer que, aunque a veces con algo de retraso, **la Administración educativa vigila el funcionamiento de estos servicios y, en última instancia, incoa expediente penalizador a la empresa adjudicataria del servicio y sustituye este por otra empresa que ofrezca mayores garantías de calidad en su prestación** ([queja 24/1780](#), quejas 24/1793, 24/1792, 24/7793, 24/7893).

3.1.2.6.2. Servicio transporte escolar

En cuanto al servicio complementario de **transporte escolar**, son recurrentes las quejas que se presentan por **no poder utilizar este servicio el alumnado escolarizado en centros no receptores**, en centros docentes concertados o por estar matriculado el alumno o alumna, de manera voluntaria, en un centro que no le correspondía por adscripción (quejas 24/4355, 24/8033, 24/6524 y 24/9285). También se refieren algunas de ellas a la **supresión de paradas y no establecimiento de alguna necesaria** (quejas 24/4556, 24/8330 y 24/9390).

Trabajamos para que el transporte de los centros específicos de educación especial se adapte a las necesidades del alumnado

Mención especial merecen aquellas en las que el alumnado usuario son niños y niñas escolarizados en **centros de educación especial**, requiriendo estos, en muchos casos, una adaptación en los vehículos utilizados acorde con las necesidades de estos menores (quejas 24/7455, 24/8763 y 24/8706).

Citemos un ejemplo. La interesada nos comunicaba que a pesar de que ya el curso estaba más que comenzado, su hijo, de 12 años y con una discapacidad del 68% y movilidad reducida, no contaba con transporte escolar, puesto que no se le había proporcionado ni autobús adaptado para poder desplazarse al centro, ni un monitor o monitora que lo acompañara durante el trayecto.

Según le comunicaban, ambos recursos estaban aprobados pero, sin embargo, el conductor del autobús que lo recogía se había negado a que subiera al vehículo. Nos pedía encarecidamente nuestra intervención urgente para que el menor pudiera asistir a su centro de Educación especial, puesto que ella no podía trasladarlo diariamente.

Afortunadamente, fuimos informados de que, finalizado el procedimiento de contratación, al alumno se le había facilitado el transporte adaptado que necesitaba y el monitor acompañante (queja 24/8028).

Es evidente que el uso de este servicio complementario es de suma importancia para, en la mayoría de las veces, poder conciliar la vida familiar con la laboral. Ahora bien, en estos casos, en los que los usuarios son alumnos y alumnas con diversas discapacidades y limitaciones más o menos graves, se ha de extremar la diligencia en ofrecerles los recursos adecuados, puesto que en caso contrario, como el que hemos visto, disponer del recurso de transporte escolar supone poder asistir o no al centro.

3.1.2.2.6.3. Actividades extraescolares

En este ámbito destacamos un aspecto singular que se nos presentó ante las consecuencias provocadas por **modificaciones en la organización de un viaje escolar de intercambio**. Cuando muchas familias habían adquirido los pasajes se cambiaron las fechas indicadas, lo que provocó nuevos gastos añadidos que algunas de aquellas no pudieron afrontar y otras debieron asumir los costes de las pérdidas de los pasajes y de las nuevas reservas para el viaje.

Pudimos comprobar que la definición y programación del viaje incumbía a la dirección del centro que señala unas determinadas fechas que resultaron incompatibles con la capacidad de acogida del centro educativo de destino en Alemania; y que el señalamiento de nuevas fechas se debe a un error evidente y reconocido. El informe de la Inspección corroboraba que la dirección del centro había reconocido un error en las fechas de realización del viaje, acordadas con el colegio alemán para el mes de mayo de 2024, pero no se había tenido en cuenta que este mes tenía cinco semanas y que en las últimas semanas el colegio alemán había organizado actividades que impedían acoger al alumnado que participa en el intercambio.

De otra parte, recogemos la diligente respuesta de la dirección del centro y de su comunidad educativa para disponer de la adaptación a las nuevas fechas y de procurar una serie de proyectos que ayudaran a cubrir los sobrecostos generados por la nueva programación del viaje.

Afortunadamente este intercambio pudo realizarse en las fechas posibles y contando con la amplia mayoría de los iniciales participantes. Pero ello no enerva las consecuencias generadas de aumentar los gastos de una nueva programación del viaje que debe ser asumida por las respectivas familias participantes y ajenas al cambio de unas fechas que resultaban erróneamente indicadas.

Tras analizar la reclamación presentada entendimos que el caso debía encuadrarse en un supuesto de responsabilidad patrimonial de la administración. Sin embargo no logramos que se acogiera la interpretación de esta Defensoría, por lo que debimos concluir la no aceptación de la resolución dirigida y proceder al cierre del expediente según señala el artículo 29 de la Ley reguladora del Defensor del Pueblo Andaluz ([Queja 24/1319](#)).

3.1.2.2.7. Equidad en la educación

3.1.2.2.7.1. Educación especial

Nuestro ordenamiento jurídico dispone de un sólido elenco de disposiciones que reconocen **la inclusión escolar como uno de los principios del Sistema educativo y que define a la escuela inclusiva como un modelo esencial para lograr la atención integral de todo el alumnado, independientemente de sus condiciones y capacidades**. Ciertamente, este desarrollo logrado tras un largo y complicado proceso es un avance coherente con los principios y proclamas que fundamentan el alcance y contenido del derecho a la Educación.

La Defensoría trabaja intensamente por conseguir la plena inclusión del alumnado con necesidades educativas especiales

Esta Institución dedica buena parte de sus actuaciones en este particular ámbito a construir ese trayecto que transcurre desde lo previsto a lo real; desde lo deseable a lo evidente. **El trabajo volcado en la atención de muchas quejas sobre Educación Especial quiere ser un honesto esfuerzo por transformar ese armazón de disposiciones y normas en la realidad cotidiana de nuestros colegios respondiendo a su alumnado como lo merece y necesita.**

El ejercicio de 2024 ha sumado nuevos supuestos **reclamando la presencia de Profesionales Técnicos de Integración Social (PTIS), o mejorando sus horarios y jornadas para lograr la atención que requiere el alumnado** (quejas 24/0916, [queja 24/2626](#), queja 24/3888, [queja 24/7136](#), 24/7137, 24/7450, 24/7658, 24/8034, 24/8327, 24/9175, entre otras muchas). Nuestra

posición acostumbra a reivindicar un compromiso decidido por reforzar estas prestaciones profesionales que son llave para la normalización del alumnado en su centro educativo e integrándose en sus actividades complementarias. Sin duda esta categoría profesional adquiere un papel relevante en el sostenimiento de toda la atención del alumnado con necesidades educativas especiales (NEE) en su discurrir por las actividades de los centros, de tal forma que la ausencia de esta ayuda condiciona -o cercena directamente- la simple presencia de un alumno en su colegio.

De ahí que las quejas relacionadas con estas demandas son reiterativas y normalmente argumentadas por las familias promotoras. Del mismo modo, apuntamos que las respuestas de las autoridades suelen procurar medidas conciliadoras tras arduas gestiones e impulsos ([queja 24/3044](#) o [queja 24/7410](#)).

En cambio, sí **nos encontramos con mayores restricciones para disponer de los servicios de Audición y Lenguaje (AL) y de Pedagogía Terapéutica (PT)**. Se trata de especialidades que se encuentran categorizadas de «difícil generación» lo que otorga un aparente argumento desde las autoridades para prorrogar o postergar su concesión. Sin embargo, asistimos a otro frecuente motivo de queja dada la riquísima aportación que ofrecen dichas especialidades a estos niños y niñas, teniendo en cuenta además la significación que alcanzan los técnicos AL y PT ante perfiles como los Trastornos de Déficit de Atención e Hiperactividad (TDAH) y las tipologías autistas (TEA).

Precisamente con una especial atención al alumnado con necesidades auditivas, concluimos este año una actuación que nos permitió analizar el amplio referente normativo de apoyo para este alumnado, lo que generó una resolución que supuso un claro impulso a las medidas de refuerzo de este personal y de sus equipos de apoyo en los que comparecen también las especialidades de lenguaje de signos ([Queja 23/7453](#)).

Y, de manera destacada, aludimos también a una actuación de oficio desplegada para conocer **el alcance y aportación de los convenios de colaboración suscritos desde 2018 entre las autoridades educativas y las entidades ciudadanas de apoyo al autismo**. La investigación ratifica el interesante ámbito de colaboración con este sector asociativo que permite acompañar medidas de apoyo y refuerzo.

Hemos podido esbozar algunos resultados de muchos años de aplicación de estos convenios que aún aguardan un balance profundo y crítico sobre los logros de este modelo colaborativo que aporta un valor de compromiso y presencia de la sociedad civil junto a los responsables públicos; pero también necesita una honesta revisión de algunos efectos que pueden llevar a distorsionar el papel accesorio y colaborador de estas entidades voluntarias que no puede confundirse con la irrenunciable responsabilidad del sistema educativo de ofrecer toda la atención que el alumnado de autismo requiere.

Más allá de este aporte complementario de las asociaciones, reiteramos nuestra posición de reivindicar el aula específica TEA como referencia organizativa preferente e idónea de respuesta educativa especializada para este alumnado autista y que tiene que ser el objetivo primario que debe asumir la autoridad educativa para ofrecer de manera efectiva la garantía de atención que este colectivo necesita.

Investigamos las ayudas al alumnado con graves dificultades por motivos de salud y los necesarios dispositivos sanitarios para acudir al colegio

En este reto, tenemos que promover la progresiva implantación de las aulas específicas de alumnado TEA en los centros educativos y sus recursos profesionales, contando con personal técnico especializado, en particular de Pedagogía Terapéutica y de Audición y Lenguaje. Este proceso debe dar respuesta a las demandas de atención del alumnado que presenta estos perfiles TEA procurando avanzar en los ratios o indicadores de cobertura y extendiendo la efectiva disposición de estas aulas acorde con la presencia creciente y generalizada de estos niños y niñas que aguardan una educación efectivamente inclusiva e integradora. ([Queja 24/2377](#)).

En la misma estrategia, destacamos otra actuación por expresa iniciativa de la Defensoría centrada en el **alumnado que presenta graves dificultades por motivos de salud y debe compaginar su presencia escolar con los necesarios apoyos desde los dispositivos sanitarios**. Baste citar el ejemplo de la queja 24/8182 en la que se había acordado la escolarización conjunta de unas gemelas ya que una, con una grave enfermedad, no tenía asistencia en el centro de referencia. Ello señala que la presencia de estos apoyos no está tan irradiada como la realidad exige y que la disponibilidad de estos profesionales sigue siendo un factor singular y, en ocasiones, demasiado especial.

Precisamente, nuestra actuación se dirigió a conocer la aplicación de un protocolo especial suscrito entre las Consejerías de Educación y de Salud a fin de abordar esta delicada situación para muchas familias, profesionales implicados y alumnado con enfermedades graves.

La cuestión viene de lejos, puesto que a lo largo de 2022, y sobre todo 2023, las quejas que exponían estas cuestiones eran respondidas remitiéndonos a un “protocolo” que se venía discutiendo entre los departamentos afectados. Ello propició que la Defensoría requiriese mayores detalles de este recurrente proyecto de protocolo, en especial cuando en septiembre de 2024 tal protocolo fue institucionalmente presentado.

Aún restaban meses para que pudiéramos acceder al texto del citado documento y sobre todo, lo más importante, conocer los resultados concretos del documento denominado “Protocolo conjunto de colaboración que establece condiciones generales y básicas necesarias para ofrecer una escolarización segura al alumnado enfermo en situación de cronicidad o en

situación de cuidados paliativos”, que debía clarificar el papel y los procesos de intervención de todos los servicios sanitarios y educativos para atender al alumnado con enfermedades terminales y crónicas graves.

Por ahora, estamos a la espera de poder acceder a toda la información que explique la puesta a disposición de prestaciones de naturaleza sanitaria y educativa en el marco de la atención que se facilita al alumnado con necesidades especiales.

Somos conscientes de que estamos ante una compleja realidad, en la que se produce gran variedad de casos singularizados y con perfiles muy diversos, en los que existe un denominador común consistente en necesidades de prestaciones y cuidados de tipo sanitario para este tipo de alumnos.

Confiamos que esta investigación pueda concluir brevemente y estar en condiciones de proceder a una evaluación de sus resultados. Mientras, continuaremos atendiendo los casos concretos que continúan llegando y que tramitamos de manera particularizada (queja de oficio 24/6359, [Queja 24/6571](#)).

En un contexto más generalizado, en relación a la atención del alumnado con necesidades educativas especiales (NEE), hemos venido recibiendo quejas de las familias de estos **chicos y chicas que no podían formalizar su inscripción en actividades estivales de refuerzo organizadas en sus centros educativos**.

Las respuestas -coincidentes desde varias Delegaciones Territoriales de Desarrollo Educativo y Formación Profesional- argumentaban que las normas reguladoras del programa excluían al alumnado escolarizado en la modalidad C (aula específica) por lo que estos niños y niñas no podían integrarse en las actividades estivales de refuerzo.

Abogamos por la presencia del alumnado con necesidades educativas especiales en el programa de actividades estivales de refuerzo

Las expresiones de sorpresa y malestar que hemos recogido en estas quejas individualizadas, parecen ratificarse tras este criterio participativo que es el que podemos someter a consideración. Y es que el diseño formal que se realiza del Programa se expresa en la práctica en un espacio más de vida escolar en periodo de vacaciones que se describe sobre dos pilares: uno aludiendo a ofrecer un refuerzo educativo en las áreas o materias de carácter instrumental o apoyo para la organización del trabajo, mejora de los hábitos y técnicas de estudio; y otro, señalando perfiles del alumnado asociado a bajos niveles de autoestima y de habilidades en la gestión de la información y el conocimiento y que, por ello, requiere de un refuerzo adicional. Entre ambos apoyos parece un tanto apresurado desligar sin más al alumnado escolarizado en la órbita de las necesidades especiales.

Nuestra posición la expresamos con motivo de una actuación de oficio incoada para abordar globalmente la situación. La queja concluyó posicionándonos en una **resolución** para ampliar el perfil del alumno o alumna participante en estos programas de refuerzo estival.

No cabe duda de que se producen singularidades a la hora de atribuirles objetivos curriculares o adquisición de técnicas de estudio; pero podríamos definir otros objetivos igualmente asumibles en los contenidos previstos de estos programas adaptados aquí está la clave- a este perfil de alumnado. Es decir, persistir en los principios de inclusión y de normal participación del alumnado en su conjunto cuando en su propio centro se organizan actividades estivales a las que concurre una buena parte del colectivo de chicos y chicas para aprovechar actividades de extensión y especialización educativa en las que no se comprende la exclusión de otros compañeros del centro que acuden a sus aulas.

Esperamos poder evaluar la respuesta de la Consejería ante nuestra resolución en próximos informes ([Queja 24/6572](#)).

3.1.2.2.7.2. Educación compensatoria

En el ejercicio de 2024 hay que destacar dos asuntos que por su naturaleza y trascendencia para determinado alumnado es necesario mencionar.

El primero se refiere a la tramitación de las becas de la convocatoria general al alumnado extranjero que carece de NIE y que solo cuenta con pasaporte.

Traemos a colación la queja de una ciudadana que ponía de manifiesto que en las unidades tramitadoras de las becas y ayudas convocadas por el Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes se estaba exigiendo la presentación del NIF o NIE a aquellos menores extranjeros de entre 16 y 18 que solo están en posesión de pasaporte y cuyos progenitores se encuentran en situación irregular en España. Tenía constancia, además, de que en anteriores convocatorias efectivamente este tipo de solicitudes habían sido “almacenadas” sin haber procedido a su tramitación por parte de las unidades tramitadoras, alegando que es el Ministerio de Educación el que no permite la presentación de solicitudes a aquellas personas extranjeras que se encuentran en la situación descrita.

El alumnado extranjero carente de NIE tiene derecho al cobro de las ayudas y becas al estudio

A pesar de ello, y por el contrario, había tenido conocimiento de que algunas personas, tras presentar reclamaciones, después de mucho tiempo, finalmente cobraron sus becas o ayudas, siendo desconcertante que en un principio se obstaculizara el acceso a las distintas convocatorias y que, posteriormente, solo a algunas de las personas que habían insistido se les hubiera reconocido y abonado la cuantía que les hubiera correspondido a pesar de no contar con NIF o NIE.

Al respecto, en su día, desde esta Institución se remitió al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales una queja que hacía alusión al mismo asunto que ahora se nos expone -si bien referida en aquel caso a las ayudas al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo-, resultando que con ocasión de su tramitación por aquel Alto Comisionado parlamentario se emitió informe por parte de la Secretaría de Estado de Educación.

En dicho informe se señaló que, sin perjuicio de que en virtud del convenio de colaboración suscrito con la Junta de Andalucía es a esta a la que le corresponde la gestión íntegra de las becas y ayudas de las distintas convocatorias del Ministerio, en cuanto al fondo de la cuestión planteada, el [Real Decreto 1721/2007, de 21 de diciembre](#), por el que se establece el régimen de las becas y ayudas al estudio personalizadas recoge, en su artículo 4 d), la aplicabilidad de lo dispuesto en la normativa sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social a los estudiantes extranjeros no comunitarios.

En consecuencia, seguía señalando el informe de la Secretaría General, según dispone esta última normativa, y de acuerdo con la doctrina del Tribunal Constitucional, las personas extranjeras menores de edad tienen derecho al sistema público de becas y ayudas al estudio en las mismas condiciones que los españoles sin limitaciones derivadas de su situación administrativa en España, lo que, como no podría ser de otra manera, el Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes reconocía de forma plena dicho derecho, y, por tanto, es perfectamente posible la obtención de estas becas y ayudas por parte de las personas menores de edad extranjeras sin necesidad de disponer de NIF o NIE.

Y en cuanto al pago de las becas o ayudas concedidas a aquellos menores extranjeros que no poseen esa documentación identificativa y cuyos progenitores se encuentran en situación irregular en España, el Ministerio había arbitrado un procedimiento específico que permite su abono al margen del sistema de pagos masivos, que es el procedimiento utilizado de manera general para dicho abono. En consecuencia, ningún inconveniente hay en que se puedan conceder y pagar becas y ayudas a estos estudiantes menores de edad que no están en posesión de un NIE o NIF.

Por último, el reiterado informe de la Administración estatal señalaba que, en cualquiera de los casos, se iba a proceder a dar puntual información a la Junta de Andalucía de este procedimiento de pago específico al que se ha hecho referencia, por si no tuviera conocimiento con el fin de que pudiera efectuar los abonos correspondientes.

En esos términos nos dirigimos a la Dirección General de Ordenación y Evaluación Educativa, solicitando información de lo actuado por las unidades tramitadoras, así como si habían recibido de la Secretaría General de Educación del Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes información acerca del sistema de pago específico de becas y ayudas a menores extranjeros sin NIF o NIE.

En su respuesta, se nos comunicó que las actuaciones llevadas a cabo por las unidades de tramitación de becas y ayudas de las respectivas Delegaciones Territoriales respondían a las instrucciones recibidas del Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes.

Y en las instrucciones para la tramitación de la convocatoria 2023-2024 se indicaba que era necesario exigir algún NIE a las personas interesadas, por lo que si el menor no contaba con este, debía aportarse el de cualquiera de los progenitores.

No obstante, el centro directivo indicaba que existía una novedad con respecto a las instrucciones de los años anteriores y que resultaba contradictorio con lo anteriormente señalado, en cuanto a que se ordenaba que para tramitar estas becas y ayudas se debía proceder, en una primera fase, a comprobar si existe alguna causa de denegación por requisitos generales y/o económicos, pero que si a la vista de la documentación aportada se viera que no existe causa de denegación, se debía plantear cada caso al propio Ministerio, que será el que determine la procedencia del reconocimiento y pago de la beca a pesar de que el solicitante no tenga NIE ni sus progenitores tampoco.

En cualquiera de los casos, cabía señalar, nos decía la Dirección General, que se requerirá al Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes para que aclarara las contradicciones puestas de manifiesto con respecto a las novedades expuestas en las instrucciones, a la vez que se solicitaría el protocolo de actuación para proceder al pago en el caso de que este correspondiera, si bien no procedería a este hasta tanto no recibiera nuevas instrucciones.

Entendemos que así se hizo, aunque no obstante, haremos un seguimiento de la cuestión para comprobar que se han corregido las distorsiones que hasta este momento se producían en la tramitación de los menores que carecen de NIE y cuyos progenitores se encuentran en situación irregular en España (quejas 24/2806, 24/3773, 24/3779, 24/3805, entre otras).

El segundo de los asuntos en materia de educación compensatoria se refiere a **las ayudas al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo cuando padece TDAH**. La cuestión que se suscita es que muchos de los solicitantes nos muestran su discrepancia con que se les haya denegado esa ayuda a pesar de que su hijo o hija cuente con ese diagnóstico.

La controversia tiene su origen en la errónea interpretación que en muchos casos se realiza de la Sentencia del Tribunal Supremo de 8 de febrero de 2023 -a la que nos remitimos-, en la que al contrario de lo que, como decimos, algunos interpretan, en ningún momento señala que el alumnado con TDAH pueda obtener las ayudas sin cumplir el resto de los requisitos que establece la convocatoria y, por tanto, sin que requieran determinados apoyos y atenciones educativas específicas derivadas de “discapacidad, de trastornos graves de conducta o de trastornos graves de la comunicación y del lenguaje”. Tampoco dicha sentencia declaró nulo el artículo de la convocatoria que, en el caso de la discapacidad, exige un certificado de al menos el 33%, como forma de acreditar la necesidad educativa específica.

Existen problemas de interpretación acerca de los requisitos del alumnado con TDHA para acceder a las becas

Por lo tanto, y aunque de manera muy resumida, se ha de concluir que el alumnado diagnosticado de dicho padecimiento, para poder percibir la ayuda debe estar encuadrado dentro de alguno de los supuestos contemplados en la convocatoria. Es decir, que o bien es un alumno o alumna con un porcentaje de discapacidad mayor del 33% -lo que debe acreditar mediante el certificado correspondiente-, o bien padecer trastornos graves de conducta o trastorno grave de la comunicación y el lenguaje -acreditándose ambas situaciones mediante certificado favorable del equipo de orientación (queja 24/0774, entre otras)-.

3.1.2.2.8. Formación Profesional

La [Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo](#), de ordenación e integración de la Formación Profesional, constituye y ordena un nuevo sistema único e integrado de Formación Profesional que potencia la cualificación y recualificación permanente de las personas a lo largo de todo su periodo vital y laboral, así como el ajuste entre la oferta formativa y la demanda del sector productivo.

Con la finalidad de establecer el desarrollo reglamentario de la citada Ley Orgánica 3/2022 que permita facilitar, de manera predecible, la progresiva adaptación del nuevo sistema de Formación Profesional a las exigencias y las necesidades del conjunto de la sociedad y a lo establecido en la propia norma, se publicó el [Real Decreto 659/2023, de 18 de julio](#), por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional. Asimismo, se aprobó el [Real Decreto 278/2023, de 11 de abril](#), por el que se establece el calendario de implantación del Sistema de Formación Profesional establecido por la Ley Orgánica señalada.

Para dar cumplimiento a lo establecido en el Real Decreto 659/2023 la implantación de este nuevo sistema se realizará para el primer curso de las enseñanzas de grado básico, grado medio, grado superior y cursos de especialización, y se aprueba la Resolución de 26 de junio de 2024, de la Dirección General de Formación Profesional, por la que se dictan Instrucciones para regular aspectos relativos a la organización y al funcionamiento del curso 2024/2025 en la Comunidad Autónoma de Andalucía de especialización, es decir, a todo el Grado D y E, durante este curso 2024-2025.

La Formación Profesional se encuentra inmersa en un proceso de profundos cambios que está ocasionando desconcierto en la comunidad educativa

Ante este nuevo escenario legal, **la enseñanza de Formación Profesional se encuentra inmersa en un proceso de profundos cambios debido a la aplicación de la Ley Orgánica señalada y normativa de desarrollo, causando, en algunas ocasiones, cierto desconcierto entre los propios docentes y alumnado**, y muestra de ello es lo que originó que al inicio del proceso de escolarización en los ciclos formativos de Formación Profesional para el curso 2024-2025, recibiéramos una verdadera avalancha de quejas.

En estas quejas, que supusieron el 70% del total de quejas recibidas que se refieren a este nivel de educación no obligatoria, se ponía de manifiesto la comprensible preocupación de muchos alumnos y alumnas que estaban cursando, en modalidad virtual -antes denominada a distancia-, distintos ciclos de grado superior, de modo que según habían sido informados, en ocasiones por los propios docentes, para el curso 2024-2025 se habían suprimido 400 plazas de esta modalidad, conservándose tan solo un centro de referencia, el cual dispondría, para toda Andalucía, con 100 plazas para el primer curso y 60 para el segundo.

Siendo ello así, la gran mayoría del alumnado que ya cursaba alguno de los ciclos formativos a través de modalidad virtual, se iba a quedar sin plaza para poder continuar con sus estudios, lo que causó una comprensible alarma.

Sin embargo, la información que nos facilitó la Dirección General de Formación Profesional y Educación Permanente tranquilizó al alumnado. Y ello porque según expresó dicho centro directivo, para el curso 2024/2025, y en el caso de las ofertas en modalidad virtual, se había realizado un reagrupamiento de ofertas en determinados centros públicos de referencia, lo que en ningún caso suponía una disminución en el número de plazas ofertadas ni detrimento o alteración de los derechos del alumnado, ya que dichos centros de referencia asumirían las plazas anteriormente repartidas en diferentes localizaciones.

Continuaba el informe de la Administración educativa señalando que, por esta razón, desde el punto de vista del alumnado, la realización de exámenes se llevará a cabo en sedes repartidas en todas las provincias andaluzas, con lo cual el alumnado puede estar matriculado en un Ciclo Formativo en una provincia determinada y realizar su seguimiento virtual y exámenes desde su provincia de residencia.

Por otro lado, nos señalaban que el proceso de escolarización para el curso 2024/2025 se había realizado en base a la [Orden de 10 de julio de 2024](#), por la que se regulan los criterios y el procedimiento de admisión y matriculación para cursar los grados D y E del Sistema de Formación Profesional sostenidos con fondos públicos en la Comunidad Autónoma de Andalucía. Así, el procedimiento de adjudicación de plazas en la modalidad virtual había sido objetivo e imparcial y los criterios utilizados podían ser consultados por la ciudadanía.

En cualquier caso, decía el informe recibido, el procedimiento de admisión se encontraría abierto mientras existieran plazas disponibles y, en función del calendario de cada centro docente, hasta el 15 de noviembre como fecha máxima (quejas 24/4789, 24/4791, 24/5182 y 24/5937).

3.1.2.3. Derecho a la vivienda

3.1.2.3.1. Derecho a una vivienda digna

Son numerosas las quejas que se han tramitado en 2024 que afectan a familias con distintos indicadores de vulnerabilidad que inciden directamente en las personas menores de edad que forman parte ellas. En ocasiones, circunstancias sobrevenidas ponen a estas personas en una situación de riesgo que, de no intervenir, pueden cronificarse en el tiempo y llegar a ser consideradas personas vulneradas. Una casuística provocada, en muchos casos, por la **ineficacia de la implementación de las políticas públicas orientadas a paliar las circunstancias que causan estos desequilibrios**.

Solo en este año han tenido entrada más de 140 expedientes de queja en los que, principalmente las madres, nos trasladaban situaciones de desamparo que afectaban directamente a sus hijos e hijas.

La necesidad de vivienda o la pérdida de ella, es una de las causas más comunes y lamentables de estos relatos que nos envían, normalmente mujeres monoparentales, con escasos recursos económicos o, a veces, casi inexistentes que solicitan el amparo de esta Defensoría por no encontrar el medio de facilitar un techo seguro y digno para sus menores. En muchos de estos supuestos, víctimas de violencia de género. Una muestra de la feminización de la pobreza y la exclusión.

Somos testigos de la feminización de la pobreza y la exclusión social

Así, una ciudadana nos relataba que llevaba varios años esperando que le ayudaran desde los servicios sociales para tener una vivienda de la Junta de Andalucía sin que hasta le fecha la hubiesen llamado. Con tres hijos, se encuentra residiendo en casa de su padre en una sola habitación que tiene disponible y que no pueden *"echar ninguna ayuda como la renta vital ni la infancia de mi hijos por está aquí y necesito ayuda"* (queja 24/0208).

Situaciones como éstas llevan aparejadas muchos otros problemas añadidos que afectan a todos los miembros familiares. Los abuelos y abuelas, ante este desamparo, tienen que hacerse cargo de esta realidad, donde la administración no llega, provocando una carga económica que supera sus posibilidades y conflictos familiares como consecuencia de esa convivencia.

El riesgo de que estos mayores se queden sin sus pensiones cuando algún miembro de su familia que conviven en la misma vivienda solicitan una ayuda, afecta directamente a la promotora de la queja, que como nos indica, no puede pedir el Ingreso Mínimo Vital o en su defecto la RMISA.

Pero es en los niños y niñas donde más incidencia tienen las dificultades para acceder a una vivienda, dado que a la pobreza familiar se une no disponer de un espacio donde poder desarrollarse con autonomía, **siendo observadores y sufridores directos de la angustia de sus familias por no poder hacerse cargo de sus necesidades.**

En otras ocasiones, aun disponiendo de recursos económicos más estables, **el elevado precio del alquiler de una vivienda acarrea serias dificultades para poder ofrecer estabilidad a los hijos e hijas.** Es el caso de la queja en la que nos traslada una ciudadana las dificultades que tenía para permanecer en su vivienda de alquiler los meses de verano, al residir en una localidad turística y de costa, que le obliga a abandonar la vivienda que tiene alquilada junto a su pareja e hija de doce años, durante el periodo estival, permaneciendo en una caravana hasta que termine la campaña.

La mayor rentabilidad del alquiler turístico durante los meses de verano, conlleva en muchas ocasiones contratos donde tienen que abandonar la vivienda en estos meses, no pudiendo asumir con los ingresos disponibles otras opciones residenciales más estables.

Realidades de muchas de nuestras ciudades que, ante la ausencia de viviendas asequibles tienen que acudir a sistemas rotatorios que repercuten negativamente en las personas menores de edad, dado que se ven privadas en estos meses de su espacio, para pasar a otro inadecuado, como puede ser en el mejor de los casos, una caravana, siendo esta la solución que año tras año tiene que adoptar nuestra interlocutora (queja 23/3670).

En casos como este **se ha recomendado a los ayuntamientos que implementen medidas en favor de estas personas para evitar situaciones que repercuten en el bienestar de la infancia y la adolescencia.** Para ello es necesario que los ayuntamientos articulen los instrumentos para dar una respuesta a la demanda de vivienda en este tipo de poblaciones, especialmente a las personas en situación de vulnerabilidad.

Recomendamos a los ayuntamientos soluciones para las familias vulnerables que se ven obligadas a abandonar su vivienda en los meses estivales

Situaciones que se vuelven aún más extremas cuando las **madres son víctimas de violencia de género.** Es el caso de una madre de dos hijos, residente en una ciudad de costa, que nos informa que fue víctima de violencia de género de su pareja anterior, estando actualmente con medidas y que tiene que desalojar su vivienda por motivos de seguridad, sin

que dispongan de ingresos suficientes para poder asumir un alquiler que supera los 800 euros. Una realidad que se vuelve aún más compleja cuando se siente amenazada por su maltratador teniendo miedo de la repercusión sobre sus hijos.

Las administraciones deben ofrecer respuesta habitacional y apoyo a las mujeres víctimas de violencia de género y a sus hijos

Son casuísticas que requieren de una intermediación de la administración para la búsqueda de vivienda, además de un apoyo psicológico, tanto para ella como para sus hijos e hijas y una coordinación de medidas de las distintas administraciones para evitar secuelas en estos menores (queja 24/4864).

Los órdenes de lanzamiento son siempre el último recurso al que acudir; sin embargo son muchas las familias con menores que se encuentran inmersas en procedimientos de desahucio. Normalmente nos envían quejas mujeres, con familias a cargo, que nos piden ayuda ante la situación desesperada en la que se encuentran. Un ejemplo de ello es lo que nos relata la promotora de una queja, con dos hijos con discapacidad, que estaba citada para juicio, dado que son ocupantes de vivienda. Dicen tener miedo a quedarse en la calle, ya que no encuentran un alquiler asequible que les permita vivir con dignidad y estabilidad.

En este caso se decretó desde el Juzgado el aplazamiento del desalojo, aunque sigue a la espera de que la propiedad vuelva a solicitarlo judicialmente. Una amenaza que provoca grandes desequilibrios en las familias, afectando especialmente a niños y niñas ([queja 24/0818](#)).

Prácticamente en todas las quejas que se reciben, se repite la misma petición: **acceder a una vivienda del parque público, tanto de la Junta de Andalucía como de los Ayuntamientos.**

Conscientes de la importancia de este tipo de viviendas para la población destinataria, dado que aportaría un hogar estable a las familias, especialmente a las que tienen menores de edad a cargo, se ha aperturado la [queja 24/9495](#) para tener un mayor conocimiento de la gestión de las viviendas de titularidad pública en las 8 capitales de provincias andaluzas, cuyo objetivo es, entre otros, satisfacer este derecho a las personas más vulnerables.

Tal y como se ponen de manifiesto en numerosos informes que analizan distintos indicadores de vulnerabilidad, la **segregación residencial es uno de los factores que incide de una forma más directa en la desigualdad que parece cronificarse sin que las administraciones encuentren soluciones adecuadas a su erradicación.**

El Informe 2023 de Save the Children «Aquí no hay quien viva» pone de relevancia la vivienda: «como espacio físico de la crianza, juega un papel esencial en el crecimiento y desarrollo físico, intelectual y emocional de la infancia. Sin embargo, a pesar de esta importancia fundamental, sufragar el coste de la vivienda o asegurar unas condiciones dignas de habitabilidad supone hoy día un quebradero de cabeza para muchas familias en España, cuando no un factor de empobrecimiento».

Con este informe, Save the Children ha querido contribuir al conocimiento de la exclusión residencial de la infancia en nuestro país y presentar las propuestas de política pública para abordar esta situación, priorizando las necesidades de la infancia y dando respuesta a su especial necesidad de protección.

De su análisis, se constata que **el código postal del lugar de residencia incide en la estabilidad de la infancia y la adolescencia**. Así, residir en muchas de las barriadas de Andalucía construidas entre los años 70 a los 80, no siempre es un sistema de estabilidad para las familias, sobre todo cuando se tiene menores a cargo.

Unos entornos urbanos desagregados de las ciudades a las que pertenecen. Separadas por barreras urbanísticas, carentes de equipamientos de calidad y espacios verdes, generan no solo una barrera física, sino también en el imaginario colectivo.

Pertenecer a un barrio, especialmente en la adolescencia, incide en el desarrollo de las potencialidades de estos menores que se ven abocados a permanecer en sus entornos, dado que ser de las Tres Mil, de Almanjáyar o de El Puche, entre otros, lleva aparejado un estigma que les dificulta otras relaciones.

Pertenecer a un barrio pobre incide en el desarrollo de las potencialidades de niños y niñas y puede aparejar un estigma que les dificulta otras relaciones

De las reuniones mantenidas con asociaciones de vecinos y vecinas de barrios de similares características, hemos podido conocer cómo muchos de estos padres y madres apuestan por llevar a sus hijos a otros colegios para solventar esas situaciones. Unas decisiones que no siempre ayudan al progreso de niños y niñas dado que, por un lado se desarraigan de sus vecinos y vecinas, y por otro, no se atreven a llevar a sus casas a sus compañeros/as de clase por vergüenza del barrio en el que residen.

Una realidad que es objeto de atención a través de los Planes Locales de intervención en el contexto de la **“Estrategia Regional Andaluza para la cohesión e inclusión social. Intervención en zonas desfavorecidas”** (ERACIS, en adelante) que tiene como objetivo actuar «sobre las zonas de los pueblos y ciudades donde se registran situaciones graves de exclusión social y/o donde existen factores de riesgo (...) a fin de transformar la visión que se tiene sobre estas zonas y viceversa, de forma que se promueva la eliminación de la territorialidad como un factor de exclusión».

Tras años de trabajo, la **ERASCIS PLUS**, es una nueva oportunidad que ofrece dar continuidad a las intervenciones públicas hasta 2028, aportando nuevos recursos y métodos de trabajo, al mismo tiempo que se han de corregir los obstáculos que impidieron transformaciones reales.

Un marco de trabajo que requiere la intervención de otras administraciones para acompañar los itinerarios de empleabilidad, dado que es necesario apostar por actuaciones de carácter urbano que incidan en la mejora de las condiciones de habitabilidad, tanto en el espacio privado de las viviendas como en los elementos comunes de los edificios y el espacio público. Unas actuaciones que se han de integrar como objetivo prioritario en las medidas del Plan Local de intervención de cada ciudad, y que han de ser coordinadas en los órganos de gobernanza del mismo.

Estos documentos programáticos deben de tener como horizonte **dotar a los barrios de unas infraestructuras que permitan a las nuevas generaciones permanecer en sus entornos, sintiéndose orgullosos de ellos, y eso se construye desde la infancia y la adolescencia, con equipamientos que puedan ser referentes de unas políticas inclusivas.**

Hay que dotar a los barrios de infraestructuras que permitan a las nuevas generaciones permanecer en sus entornos

Residir en un asentamiento chabolista, es otro de los factores de riesgo para quienes no tienen otra opción residencial. Situaciones que siguen presentes en algunas ciudades, que no parecen abocadas a su desaparición a pesar de existir planes específicos para su eliminación a través de alternativas residenciales.

Unas realidades que son aún más complejas cuando residen familias con personas menores de edad a cargo, como es el caso de los asentamientos de Níjar en Almería, Las Casillas en Torre del Mar (Vélez Málaga), o Jun en Granada.

Una realidad que está siendo objeto de seguimiento por esta Defensoría desde 2022, a través de una **estrategia de trabajo con administraciones y tercer sector** para poder conocer las medidas que se están realizando para su eliminación a través de soluciones residenciales. Así en la [queja 24/5666](#), se están recabando las dificultades existentes para abordar esta realidad, entre la que se encuentran la ausencia de un parque residencial privado y público al que se pueda acceder en el municipio, viéndose abocadas estas familias a continuar durante años en sus poblados chabolistas.

Trabajamos con administraciones y tercer sector para conocer las medidas para eliminación del chabolismo

Pero no hemos de olvidar que siguen existiendo campamentos de población gitana, donde residen menores, como el asentamiento de Las Casillas en Torre del Mar. En la [queja 23/7319](#), se está recabando información sobre las actuaciones que desde el Ayuntamiento de Vélez Málaga se están impulsando para la eliminación de estas chabolas.

Igual sucede con el asentamiento de familias gitanas rumanas en Jun, cuya situación fue puesta de manifiesto por Médicos del Mundo, que ha sido objeto de resolución en la [queja 23/7559](#) relacionada con el abastecimiento de agua potable en un punto cercano. Unas familias, con menores, residiendo en un entorno chabolista y de infravivienda, a las que junto a la precariedad residencial se le unen otros indicadores como es la pertenencia a la etnia gitana de origen extranjero.

Son situaciones en las que los ayuntamientos deberán impulsar y coordinar las actuaciones necesarias para favorecer su inclusión, evitando estereotipos negativos hacia las personas de etnia gitana, especialmente las dirigidas a la infancia y la adolescencia.

3.1.2.3.2. Suministros básicos en la vivienda

Traemos a colación aquellas **quejas que denuncian la negativa incidencia en las personas menores de edad que residen en un domicilio afectado por un corte en el suministro eléctrico.**

Las razones para estos cortes pueden ser de diversa índole, ya sea consecuencia de una avería imprevista en la red; de un corte programado por obras; de una anomalía en la instalación; o del impago de facturas previas. En todos los casos, las personas menores afectadas son las que sufren de manera más relevante las consecuencias de la privación de un servicio esencial como es la energía.

Niños y niñas sufren las consecuencias de la privación de un servicio esencial como es la energía o el agua

En 2024 han sido bastantes las quejas recibidas poniendo de relieve esta circunstancia, pudiendo destacar aquella en la que una vecina de Almería denunciaba los perjuicios sufridos al tener un niño pequeño a cargo y estar embarazada, como consecuencias de los continuos cortes de luz existentes en su zona de residencia, resultado de los numerosos enganches ilegales al suministro eléctrico (queja 24/6981).

También la madre de dos pequeños de 4 años nos pedía ayuda ante el corte sufrido en el suministro por no hacer frente al pago de una deuda previa derivada de un enganche ilegal a la red. Tras diversas gestiones conseguimos que se le restableciera el suministro y se adoptaran medidas para evitar nuevas situaciones de corte por impago (alta como consumidor vulnerable y ayudas de los servicios sociales (queja 23/9473).

La incidencia que un corte de luz tiene sobre los menores la expresaba gráficamente una madre cuando nos decía *“tenemos 2 hijos de 10 y 8 años y nos vemos todo el fin de semana sin luz. Tiramos toda la comida del frigorífico, no podemos ducharnos y hacer de comer. LA LUZ ES UN BIEN ESENCIAL DE VIDA!!!”* (queja 24/0713).

De igual modo era muy explícita otra ciudadana cuando nos decía *“sin previo aviso y con un bebé de menos de un mes en casa, se procedió al corte del suministro eléctrico. En ningún momento recibí un aviso de que existieran facturas pendientes ni fui notificado de la inminencia del corte de suministro. Este corte, realizado de manera telemática, puso en riesgo la salud y seguridad de mi familia, y no puedo dejar de expresar mi profundo descontento por esta acción”* (queja 23/7826).

Por un error de la comercializadora al poner los datos del CUPS tras una petición de cambio de titularidad, provocó que una familia se quede por sorpresa sin suministro y tenga que acudir a la Institución demandando ayuda en estos términos: *“estoy en casa con mi hijo menor totalmente desprotegido y sin poder utilizar calefacción, luz y con velas. El frigorífico está vacío porque todo se ha estropeado”* (queja 23/8907).

Afortunadamente **estas situaciones han podido en la mayoría de los casos ser solventadas tras trasladar esta Institución a la empresa suministradora o comercializadora el problema planteado, no obstante el perjuicio ocasionado a los menores afectados difícilmente puede ser reparado.**

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.

Intervenimos ante las demoras en la tramitación del bono social a las familias numerosas

También en relación al suministro de agua, las quejas recibidas por interrupciones en el suministro revelan su especial incidencia en la vida de los menores afectados, siendo las causas de estos cortes similares a las referidas en relación a los cortes en el suministro eléctrico: averías, anomalías o impagos de facturas.

Citamos un corte en el suministro por una avería en el medidor que tardó en ser reparada por parte de la compañía suministradora, ocasionando importante perjuicios a una familia con dos menores a cargo, uno de ellos un bebé de nueve meses (queja 24/5137).

Por el contrario, en otro supuesto, es el impago de una deuda antigua el que provoca un corte de suministro a una familia con un hijo adolescente sin que se recibiera un aviso previo que alertara del impago o del próximo corte (queja 24/2460).

La causa del corte de suministro denunciado por la madre de un bebé fue la decisión de la propietaria del piso y titular en el contrato de agua de darle de baja. En estos supuestos, con independencia de las razones que tenga la propietaria para adoptar esta decisión, podríamos

estar ante un supuesto de coacciones ilícitas al utilizar la interrupción del suministro como elemento para conseguir otros propósitos -pago del alquiler o abandono de la vivienda- que deben conseguirse por otras vías (queja 24/1788).

También una ciudadana reconocía haber ocupado un piso propiedad de un banco tras el abandono por desahucio de los anteriores propietarios. Manifestaba tener dos menores a cargo y expresaba su deseo de acceder a un alquiler social con el banco, para lo cual estaba en conversaciones con la entidad financiera. El motivo de su queja era que, mientras llegaba a un acuerdo, precisaba disponer de suministro de agua en la vivienda a lo que se oponía la empresa suministradora por no tener derechos sobre la misma. La interesada insistía en que, pese a su condición de ocupa, quería pagar un alquiler y abonar los correspondientes suministros. Nuestra intervención en este caso no fue finalmente necesaria al encontrar la interesada otra vivienda con un alquiler asequible y mudarse a la misma (queja 23/4252).

En relación con los **servicios de telecomunicaciones** debemos destacar la queja aún en tramitación, que plantea el problema de una familia con menores en edad escolar afectada por un corte en la fibra óptica que no permitía el acceso a internet como consecuencia de un error cometido por los operarios en unas obras. La reparación del corte se estaba dilatando ya que debía ser realizada por la compañía telefónica, sin que pudiera hacer nada al respecto la empresa comercializadora del servicio de internet y sin que la empresa suministradora pareciera mostrar especial interés por el caso al afectar únicamente a dos viviendas y no ser las mismas clientes de su comercializadora (queja 24/8614).

En estos casos se pone de manifiesto la relevancia que ha adquirido el acceso a un servicio como es internet, antes considerado como un servicio accesorio pero que cada vez se revela como más necesario para la vida cotidiana de las personas, ya sea para su desempeño laboral o para los estudios de los menores.

Reclamamos garantizar el acceso a los servicios de telecomunicaciones como otros servicios esenciales

Esta Institución viene desde hace tiempo reclamando que el acceso a este servicio esté debidamente garantizado en igualdad de condiciones que el acceso a otros servicios esenciales como la luz o el agua.

En relación con el **servicio de transporte** nos parece de interés destacar la queja cuya promotora denunciaba que en varias ocasiones los conductores de una empresa de transporte urbano de viajeros se habían negado a facilitarle la rampa de acceso para descender del autobús con su carro gemelar (tipo tándem), alegando que solo estaba disponible para personas con silla de ruedas.

La interesada explicaba que, dada la envergadura del carro, le causaba sobrecarga muscular tener que hacer uso de fuerza para poder bajar del autobús y dependía de la ayuda de alguien si no le facilitaban la rampa. Había presentado reclamación sin obtener una respuesta adecuada.

Tras nuestra intervención la empresa de transportes nos comunicó que la denunciante tenía todo el derecho a acceder al autobús haciendo uso de la rampa con su carrito gemelar y que así estaba estipulado en las normas de uso que se facilitaban a los conductores, a los que se iba a remitir una comunicación a modo de recordatorio, pidiendo disculpas a la usuaria afectada (queja 24/3853).

3.1.2.4. Derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado

Son muy numerosas las quejas recibidas en relación con problemas de contaminación acústica que denuncian especialmente la **negativa incidencia del ruido en las personas menores que la sufren**, no solo por razones de salud, sino también por lo perjudicial que resulta para la práctica normal de actividades como el estudio, el disfrute de la lectura o la práctica de otras formas de ocio.

Son numerosas las quejas que acreditan la negativa incidencia del ruido en las personas menores de edad

Traemos a colación la queja de un padre de familia que denunciaba el ruido sufrido en su domicilio por la instalación en sus proximidades de una fábrica de marroquinería que estaba generando una serie de inconvenientes que afectaban gravemente la calidad de vida de su familia, y en particular, la de sus tres hijos menores de edad. Según nos decía: “desde las seis de la mañana, los operarios de la fábrica comienzan a realizar operaciones de carga y descarga, lo que ocasiona ruidos que molestan y despiertan a mis hijos. A las siete de la mañana, encienden maquinaria ruidosa que altera el descanso de los menores, impidiendo que puedan dormir adecuadamente”.

Tras pedir informe al Ayuntamiento el mismo nos reconocía que se trataba de una actividad que se realizaba sin contar con los requisitos legales para ello, habiendo impuesto una sanción a la misma y ordenado el cese de la actividad. Sin embargo, cinco meses después la actividad seguía funcionando, por lo que nos hemos visto obligados a pedir nuevamente información al Ayuntamiento, que recientemente nos ha informado del cese definitivo de las actividades en el taller (queja 24/3678).

El caso planteado en la [queja 23/8920](#) traía causa de los ruidos procedentes de un obrador de panadería, que impedían a una familia disfrutar de tranquilidad y descanso en su hogar. Tras nuestra intervención el Ayuntamiento ha realizado diversas labores de inspección, vigilancia y control que nos permiten confiar en una pronta solución del problema.

Asimismo se nos trasladó el siguiente problema: *“tengo dos hijas, una de 3 años y un bebé de 9 meses, que les cuesta muchísimo dormir debido al ruido insoportable de los ensayos de la banda de música. Son niñas muy pequeñas y con la persiana bajada y cristalera cerrada a canto, me vibra hasta el cierre de las ventanas. Esto viene ocurriendo todo el año, aunque haga buena temperatura tengo que mantener cerradas siempre las ventanas, sin ventilación para ellas, poniendo aire acondicionado en verano a todas horas y una de ellas padece de alergias, por lo que el aire acondicionado no le viene nada bien”* (queja 24/0039).

Con bastante frecuencia los problemas de ruido se enmarcan en el seno de las relaciones vecinales, lo que hace especialmente difícil intervenir frente a los mismos, tanto a esta Institución, como a los ayuntamientos afectados, situándose estos conflictos en el ámbito jurídico privado y teniendo como mejor vía de solución la aplicación de las normas de propiedad horizontal que regulan la convivencia entre vecinos.

Los problemas de ruido se enmarcan en el seno de las relaciones vecinales, complicando la intervención de esta Institución y de los ayuntamientos

Un ejemplo de la dificultad de estas situaciones lo tenemos en el caso planteado por una familia que denunciaba los ruidos procedentes de una vivienda vecina, tanto por el uso de instrumentos musicales como por la audición de programas televisivos a gran volumen. Le indicamos al promotor de la queja la conveniencia de acudir a la comunidad de propietarios para que interviniera en el problema, indicándonos el mismo que se daba la circunstancia de que el presidente de la comunidad era precisamente el propietario del piso donde se producían los ruidos (queja 24/2858).

Ocurre también que **en ocasiones no son niños y niñas quienes sufren los ruidos, sino los causantes del mismo**. Así ocurría en la queja en la que una persona denunciaba los ruidos procedentes de una vivienda aledaña como consecuencia del uso por las personas menores que vivían en esa vivienda de patines dentro de la misma. También en este caso hubimos de indicarle al interesado la conveniencia de tratar de solucionar el problema en el marco de las relaciones de buena vecindad (queja 23/9580).

Un caso similar fue el planteado por una mujer que denunciaba los ruidos ocasionados por unos adolescentes que vivían en su mismo edificio y jugaban al balón en la piscina y en el patio. Hubimos de indicar a la promotora de la queja la necesidad de trasladar su problema a la comunidad de propietarios (queja 24/0043).

La contaminación atmosférica y odorífera perjudica de manera singular la salud y el bienestar de los niños y adolescentes

Pero no solo la contaminación acústica puede ser causa de afección para los menores de edad, sino que los mismos se ven también afectados por otras formas de **contaminación, como la atmosférica o la odorífera**.

Traemos a colación la [queja 24/4911](#) que denunciaba los humos procedentes del consumo de cannabis en un local próximo que funcionaba como club de fumadores cannábicos sin contar, según nos decían, de licencia para ello.

Tras nuestra intervención el Ayuntamiento nos informó que se había inspeccionado el local comprobando que no disponía de autorización para utilizar aparatos musicales, por lo que se le había requerido para subsanar esa deficiencia. En cuanto al consumo de cannabis nos indicaban que se iba a remitir a la Junta de Andalucía, las actuaciones de la Policía Local que obran en la denuncia, mediante petición razonada para el inicio de procedimiento sancionador. Esta remisión se debe a la posibilidad de tratarse de una infracción muy grave para la que el Ayuntamiento no ostenta competencias en la materia que nos ocupa.

Destacar, por último, las quejas recibidas en relación con **las afecciones que los menores sufren como consecuencia del uso indebido de aparatos pirotécnicos**. Así en la queja 24/7427, la interesada mostraba su malestar por el *“uso abusivo de la pirotecnia antes y durante la feria, la falta de regulación y la desidia del Ayuntamiento, porque no se respeta el derecho al descanso de los vecinos, los derechos de los animales ni los de los colectivos vulnerables (personas con autismo, con patología cardíacas, auditivas, mentales, ...)”*.

También en la queja 24/8607 una persona nos decía que padecía ligirofobia y tenía un sobrino autista, denunciando que en su municipio “es excesivo el uso de pirotecnia durante todo el año en la vía pública por particulares”. Asimismo en la queja 24/0279 se nos preguntaba si era posible hacer algo con el tema de “los petardos y cohetes” que tanto afectaban a los niños autistas.

En todos estos casos, nuestra intervención se centra en **informar acerca de lo que dispone la normativa vigente sobre el uso de artificios pirotécnicos**, incluidas las ordenanzas municipales, cuando las mismas existen, invitando a las personas a dirigirse a los ayuntamientos respectivos en caso de producirse alguna infracción a dichas normas.

3.1.2.5. Derecho a recibir amparo y protección de los poderes públicos

3.1.2.5.1. Infancia y adolescencia en situación de riesgo

La definición de la situación de riesgo de una persona menor de edad viene contemplada en el artículo 17 de la Ley Orgánica 1/1996, de protección jurídica del menor, según el cual «se considerará situación de riesgo aquella en la que, a causa de circunstancias, carencias o conflictos familiares, sociales o educativos, el menor se vea perjudicado en su desarrollo personal, familiar, social o educativo, en su bienestar o en sus derechos de forma que, sin alcanzar la entidad, intensidad o persistencia que fundamentarían su declaración de situación de desamparo y la asunción de la tutela por ministerio de la ley, sea precisa la intervención de la administración pública competente, para eliminar, reducir o compensar las dificultades o inadaptación que le afectan y evitar su desamparo y exclusión social, sin tener que ser separado de su entorno familiar».

Por su parte, las circunstancias que provocan tales situaciones de riesgo son muy variadas, lo cual no resulta impedimento para que podamos destacar la casuística que con más frecuencia suele repetirse.

Para esta labor **aportamos situaciones concretas relacionadas en expedientes de queja tramitados a lo largo del año.**

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).

3.1.2.5.1.2. Situaciones de violencia de género

Resaltamos la denuncia de una madre que argumentaba que su hijo se encontraba en riesgo en los períodos en que convivía con el padre, sobre el que pesaba una medida de alejamiento por violencia de género respecto de su nueva pareja, al igual que en su día ocurrió con ella. Añadía que en el entorno familiar y social del padre eran frecuentes comportamientos violentos y el consumo de drogas. En consideración a tales hechos la interesada presentó una demanda para que fuese modificada la sentencia de divorcio, tanto en sus términos económicos como en relación con el régimen de guarda y custodia del menor, y la relación de éste con sus progenitores y demás familia.

La tramitación de dicha demanda estaba siendo dificultosa debido a la necesaria resolución de problemas de competencia territorial entre juzgados limítrofes, y es por ello que, aun lamentando el retraso acumulado en el trámite efectivo de su demanda de modificación de medidas, comunicamos a la interesada que este retraso obedecía a la inevitable resolución de las dudas sobre el juzgado competente para dar trámite a dicho procedimiento, para de este modo cumplir con la garantía que señala la Constitución, en su artículo 24.2, esto es, el derecho a que el asunto sea tramitado por el juzgado ordinario predeterminado por la ley. También le informamos acerca de la posibilidad de solicitar medidas cautelares conforme al artículo 158 del Código Civil.

Unos días más tarde la interesada nos remitió un nuevo escrito ampliando información y recalando que este retraso en la tramitación de su demanda estaba causando negativos efectos para su hijo, que sólo tenía 2 años de edad, ya que venía siendo atendido por recursos especializados de atención temprana al detectar en él indicadores compatibles con un posible caso de síndrome de Asperger, siendo así que no podía ser diagnosticado ni tampoco continuar con su tratamiento sin el consentimiento del padre, el cual se venía negando sistemáticamente. Añadía que con la finalidad de proteger a su hijo del comportamiento del padre estaba incumpliendo lo establecido en la sentencia de divorcio sobre visitas al

niño, todo ello a pesar de haber presentado denuncias, avaladas con partes médicos, y haber solicitado al juzgado que se adoptasen medidas cautelares urgentes en protección del menor sin obtener ninguna respuesta.

Tras evaluar estos hechos decidimos dar traslado de la queja de la madre a la Fiscalía a los efectos de que su intervención ante el juzgado pudiera impulsar posibles decisiones que agilizaran la resolución del caso y solventasen la situación en que se encontraba el menor (queja 24/5215).

3.1.2.5.1.3. Problemas de toxicomanía en los progenitores

Citamos como ejemplo de esta grave problemática una denuncia relatando la situación de riesgo de una niña, de 2 años, como consecuencia del deficiente cuidado que recibía de sus progenitores. La persona denunciante nos decía que ambos progenitores tenían abandonada a la menor, afirmando que aquellos eran consumidores habituales de estupefacientes. Refería que la madre había sufrido varios episodios de violencia de género por parte de su pareja, llegando a ingresar en prisión por este motivo y teniendo en vigor una orden de alejamiento por una nueva agresión.

Añadía en su denuncia que la menor solía faltar al centro de educación infantil, que en muchas ocasiones aparecía con hematomas y que su higiene no era adecuada. Nos ponía al corriente de un episodio en el que la niña padeció una gastroenteritis severa, sin que nadie la atendiese.

También señalaba la persona denunciante que el abuelo, que residía en el mismo domicilio, padecía esquizofrenia muy grave que requería de una adherencia continuada al tratamiento farmacológico prescrito pero, por falta de continuidad en el tratamiento, su conducta se ve alterada con episodios de extrema agresividad, tratándose por ello de un contexto familiar no adecuado para la crianza de la menor.

Culminaba la denuncia señalando que la madre había sido objeto de seguimiento por parte de los servicios sociales de zona, al parecer como consecuencia de una denuncia procedente de su mismo entorno familiar, sin que hasta el momento la intervención de los servicios sociales hubiera conseguido alejar a la niña de la situación de grave riesgo relatada.

En relación con estos elementos de riesgo recibimos un informe de los servicios sociales del ayuntamiento describiendo las actuaciones realizadas con la familia con anterioridad a los hechos descritos en la denuncia, pero sin que nos fuese aportada ninguna información sobre los graves indicadores de riesgo descritos por la persona denunciante, ni sobre las actuaciones que hubiera podido realizar dicha administración para investigarlos y, en el supuesto de que fueran ciertos, para abordar su solución o, en su caso, derivar el asunto al Ente Público de Protección de Menores.

Requerimos un nuevo informe donde se hacía constar que se citó a la madre para una entrevista y se recabó información del centro docente y de salud. De estas actuaciones se reseñaba que la ausencia de la niña de la escuela infantil parecía estar motivada por una bronquitis, sin añadir mayor información sobre el resto de indicadores de riesgo reseñados por la persona denunciante, los cuales consideramos que eran de especial gravedad. Y es que nada se reflejaba en el informe respecto de las averiguaciones que se pudieran haber realizado sobre el contenido de la denuncia en lo relativo a la higiene de la vivienda y el contexto familiar de conductas violentas, incluso violencia de género, padeciendo ambos progenitores problemas de drogadicción (consumidores habituales de estupefacientes) y descuidando las atenciones básicas que deben prestar a su hija.

Llegados a este punto, emitimos una Recomendación al ayuntamiento solicitando que se profundizase en la labor de investigación para descartar, si así fuere, los graves indicadores de riesgo señalados en la denuncia. Para esta tarea consideramos que sería indispensable una visita domiciliaria al hogar familiar y recabar testimonios del entorno social y familia extensa, entre otras actuaciones posibles.

La respuesta a dicha resolución fue en sentido favorable señalando que se estaba ejecutando un programa específico de intervención con esta familia, fijado para el período septiembre de 2024 a marzo de 2025. Dicho programa, cuya intervención corría a cargo de los servicios sociales de zona, tenía como objetivo minimizar los indicadores de riesgo detectados en la familia, y era previsible que se modificase adaptándolo a la evolución que fuera experimentando la familia ([Queja 24/5223](#)).

3.1.2.5.1.4. Situaciones de extrema vulnerabilidad por carencia de recursos económicos e insuficiente red de apoyo familiar

Respecto de estos casos, describimos la denuncia recibida sobre la precaria situación en la que se encontraban varias parejas que convivían con menores en un domicilio sin acceso a agua potable ni electricidad. Refería que la convivencia en el seno de dichas familias era muy conflictiva, que se peleaban constantemente. Indicaba que en dicho domicilio no se cumplen pautas mínimas de higiene.

Tras solicitar información a los servicios sociales de la corporación local donde se ubicaba la vivienda se nos confirmó que resultaba imposible su intervención con dichas familias ya que habían dejado de residir en el citado inmueble. Teniendo presente este hecho, y sin que se tuviese conocimiento de su nueva localidad de residencia, resultaba inviable cualquier intervención de los servicios sociales.

En consecuencia hubimos de dar por concluida nuestra intervención en el expediente, lo cual no impidió que llamáramos la atención del Área municipal de servicios sociales sobre el hecho de que la persona que se dirigió a esta Institución lo hizo tras haber denunciado

previamente la situación de riesgo de las personas menores de edad ante los servicios sociales municipales, sin que se hubiera realizado ninguna actuación congruente con dicha situación.

Ante esta situación, efectuamos un Recordatorio de los Deberes Legales que incumben a la Administración Local, así como también una Recomendación para que en casos como el señalado en la queja se active con urgencia la intervención de los servicios sociales municipales, ya que su labor preventiva y reparadora de las situaciones de riesgo resulta clave para garantizar la efectividad de los derechos de las personas menores de edad.

Dicha Resolución fue rechazada argumentando que la queja fue presentada por el propietario de la vivienda, la cual había sido ocupada por dichas familias sin su autorización, por lo que se le informó que los servicios sociales no podían intervenir al respecto, debiendo presentar, en su caso, una demanda judicial. Se argumentaba también que los servicios sociales llevaban tiempo trabajando en el caso, sin que se nos hubiera informado de tales actuaciones en aplicación de la Ley de Protección de Datos.

Ante la respuesta negativa a nuestra resolución hubimos de elevar el caso ante la Alcaldía que nos respondió aceptando nuestra Recomendación aunque precisando que la Concejalía de Asuntos Sociales viene actuando sin demora, con diligencia, responsabilidad y profesionalidad, efectuando un estudio de cada caso concreto de forma particular ([Queja 24/1388](#)).

3.1.2.5.1.5. Absentismo escolar

Respecto de esta tipología de riesgo, nos referimos a la denuncia de una persona integrante de la comunidad educativa de un centro de Educación infantil y primaria de un municipio de Sevilla quejándose de la aparente inacción de las administraciones ante la conducta de absentismo escolar de un alumno, tanto en el presente curso escolar como también en años anteriores.

Al parecer, el alumno tiene conducta absentista desde que entró en el colegio con 3 años, al igual que su hermano mayor, el cual pasó por el colegio de la misma manera, sin que se interviniera desde Servicios Sociales. Se había iniciado un protocolo de absentismo por parte del centro.

Para dar trámite a la queja solicitamos un informe al ayuntamiento que contuviera las intervenciones realizadas con la familia para evitar la conducta de absentismo escolar del menor.

En respuesta, se indicaba por la corporación local que en las entrevistas que mantuvieron con la madre esta mostró una actitud colaboradora, reconociendo las faltas de asistencia de su hijo y justificándolas por diferentes problemas de salud, sin embargo, tras las consultas realizadas, no fueron corroborados por el centro de salud. También se recalca la escasa colaboración del padre para solventar el problema de absentismo escolar de su hijo.

Proseguía el informe señalando que, a pesar de las múltiples gestiones que los servicios sociales comunitarios han realizado, no se ha producido el cambio deseado y el menor sigue siendo absentista, dejando la madre de acudir a los requerimientos realizados por los servicios sociales.

En consecuencia los mencionados servicios valoraban que la gravedad del caso requería de una intervención desde otras instancias, entendiéndose que dicha intervención no debía dilatarse en el tiempo.

A tales efectos, y con la finalidad de proseguir la tramitación de la queja nos dirigimos a la Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e igualdad de Sevilla, quien informó de que no constaba ningún expediente sobre el menor pero, a resultas de la información proporcionada por esta Institución, se había incoado un expediente de "información previa" de cuyo resultado podrían derivar actuaciones en protección del menor de las previstas en el Protocolo de prevención del absentismo escolar.

Por nuestra parte, una vez salvada la descoordinación producida entre ambas administraciones, pudimos constatar las distintas actuaciones realizadas en el expediente de protección del menor, en el que participaba el correspondiente Equipo de Menores en coordinación con otras administraciones públicas y entidades privadas de ámbito social que eran conocedoras de la situación de la familia.

Llegado el caso, en el supuesto de que los progenitores no colaborasen en corregir, tal como se habían comprometido, la conducta de absentismo escolar, se podría llegar a adoptar medidas de mayor intensidad en protección del menor (queja 23/4157).

3.1.2.5.1.6. Resoluciones de declaraciones de la situación de riesgo de una persona menor de edad

Las diversas situaciones que acabamos de describir en los apartados anteriores propician la intervención de los servicios sociales de zona, que prestan apoyo a las familias para ayudar a superar las carencias, deficiencias y comportamientos inadecuados que provocan la situación de riesgo en las personas menores de edad.

Los servicios sociales deben prestar apoyo a la familia para superar la situación de riesgo en las personas menores de edad

Siendo así que, en más ocasiones de las deseables, la colaboración de familiares puede no ser la adecuada o considerarse insuficiente, sin atender a las pautas marcadas y sin el compromiso y dedicación indispensable para obtener resultados significativos. Es por lo que se hace necesario ascender en un escalón de la intervención administrativa para proceder a la declaración formal de la situación de riesgo de la persona menor de edad.

Citemos algunos supuestos. Comenzamos por la ayuda solicitada por la tía de una menor ya que los padres de esta llevaban una vida desordenada, sin atender sus necesidades básicas, gastando los pocos ingresos que obtenían en satisfacer su adicción a las drogas y al alcohol.

Tras recabar la colaboración de los servicios sociales de dicha localidad estos nos expresaron las dificultades que venían encontrando para intervenir en el caso, ya que la familia no había atendido a ninguno de sus requerimientos, hasta el extremo de que no hubieran llegado a acudir a las citas que con muchas dificultades habían llegado a concertar.

En este contexto dirigimos a los servicios sociales de dicha localidad una Recomendación para que, de persistir la situación de riesgo para la menor, sin suficiente compromiso o colaboración de la familia para solventar su problemática, se acometan los trámites conducentes a la emisión de una resolución declarativa de su situación de riesgo, la cual deberá incluir el específico Plan de intervención familiar, con los compromisos y objetivos pertinentes (queja 22/2259).

Resaltamos asimismo la denuncia recibida por la situación de riesgo en que pudiera encontrarse un niño, de aproximadamente 2 años de edad, residente en Almería. Nuestro interlocutor relataba el contexto económico, social y familiar de un matrimonio joven, siendo ambos consumidores habituales de drogas y sustancias estupefacientes. Aún así, nos recalco que no podía afirmar que causasen maltrato físico a la menor pero sí que el entorno en el que vivía no era el adecuado, siendo frecuente escuchar continuas riñas, con gritos y golpes, en el hogar familiar, que no reunía unas mínimas condiciones de habitabilidad al tratarse de un garaje adaptado como vivienda.

En el informe que recibimos de la administración local se relataban las distintas actuaciones realizadas por los servicios sociales municipales con el núcleo familiar. Concluía el informe señalando que en esos momentos, tras aplicar el instrumento técnico "Valórame" se apreciaba una situación de "riesgo grave", ya que se trataba de una pareja muy joven que se había visto superada por la temprana maternidad, y aunque mostraban factores de protección asociados a la crianza y cuidados de su hija, también existían elementos de riesgo, principalmente relacionados con la exposición a situaciones de violencia intraconyugal unida a las graves dificultades personales que se perciben en la madre como reflejo del daño emocional derivado de los abusos sufridos en su preadolescencia.

Por dicho motivo se expuso a ambos progenitores la gravedad de la situación, sus posibles consecuencias y se alcanzaron una serie de acuerdos y compromisos, con revisión semanal, de cuya evolución y resultados podrían derivar decisiones más o menos trascendentes en protección de la menor.

Una vez hecho un encuadre de las circunstancias que acontecían en el caso, no consideramos procedente entrar a valorar el grado de acierto en las decisiones adoptadas por los servicios sociales que habían intervenido en el expediente, ni tampoco su criterio técnico.

Demandamos a los ayuntamientos que, cuando persista la situación de riesgo y no exista colaboración familiar, se emita resolución declarativa de riesgo con un Plan de intervención familiar

En cambio, sí consideramos oportuno resaltar la gravedad de los indicadores de riesgo detectados y contrastados por los servicios sociales municipales, al estar estos indicadores situados en la frontera entre las posibilidades de intervención en el propio medio social y familiar, y las que determinarían la separación de la niña de su familia, resultando, a nuestro juicio, contradictorio que encontrándonos en esta situación, y ante la falta de actitud decidida de la familia para solventar sus problemas y los escasos resultados obtenidos, no se hubiera dado un paso más promoviendo una resolución administrativa que formalizase esta situación de riesgo y dotase de garantías procedimentales y seguridad jurídica a las intervenciones de las distintas partes implicadas (profesionales de los servicios sociales, familia y menor).

Por ello dirigimos una Recomendación al Ayuntamiento de Almería para que, de persistir la situación de grave riesgo para la menor, sin suficiente compromiso o colaboración de la familia para solventar su problemática, se acometan los trámites conducentes a la emisión de una resolución declarativa de la situación de riesgo, la cual deberá incluir el específico Plan de intervención familiar, con los compromisos y objetivos pertinentes ([Queja 24/5225](#)).

3.1.2.5.1.7. Maltrato infantil

El artículo 10 de **la Ley 4/2021, de 27 de julio, de Infancia y Adolescencia de Andalucía, obliga a las Administraciones públicas de Andalucía a proteger a las personas menores de edad frente a cualquier forma de violencia**, debiendo entenderse como violencia el maltrato físico, psicológico o emocional, los castigos físicos, humillantes o denigrantes, el descuido o trato negligente, las amenazas, injurias y calumnias, la explotación, incluyendo la violencia sexual, la corrupción, la pornografía infantil, la prostitución, el acoso escolar, el acoso sexual, el ciberacoso, la violencia de género, la mutilación genital, la trata de seres humanos con cualquier fin, el matrimonio forzado, el matrimonio infantil, el acceso no solicitado a pornografía, la extorsión sexual, la difusión pública de datos privados, así como la presencia de cualquier comportamiento violento en su ámbito familiar.

Continuamos recibiendo denuncias por maltrato a niños y niñas, muchas de ellas con componente sexual

Para la detección e intervención en las situaciones señaladas anteriormente, la citada ley prevé que se establezcan mecanismos de coordinación, especialmente en los sectores sanitarios, educativos y de servicios sociales, cuya colaboración y coordinación habrá de proporcionar una actuación eficaz en los ámbitos de la prevención, detección precoz, atención integral inmediata y reparación frente a la violencia sobre los niños, niñas y adolescentes.

Son muchas las denuncias recibidas que relatan episodios de maltrato a personas menores de edad. Tras registrar dichas denuncias y, salvo que valoráramos que carecen en absoluto de elementos de verosimilitud, solicitamos la colaboración de las autoridades competentes para que, conforme a sus competencias, emprendan una labor de investigación que aclare los hechos y, en su caso, determine la adopción de medidas en protección del menor.

Cada caso que llega a la Institución tiene su singularidad, muchas de ellas con componente sexual. Como ejemplo aludimos a la denuncia de la madre de una menor que solicitaba nuestra intervención en relación con los abusos sexuales de los que estaría siendo víctima su hija, de 6 años de edad. Nos decía que dichos abusos se estaban produciendo en el contexto privado del domicilio paterno, mientras este ejerce el derecho de visitas establecido por el juzgado. Los abusos sexuales consistirían en la captación de fotografías de las partes íntimas de la niña, ello unido a tocamientos de sus genitales con la excusa de extremar su higiene, a pesar de que en esos momentos la menor había alcanzado madurez y autonomía suficientes para realizar por sí misma su higiene íntima sin necesidad de ayuda.

La madre reforzaba su denuncia con las declaraciones de la niña realizadas en un informe de Unidad de Valoración Integral de Violencia de Género (UVIVG), verbalizando que “*no le gusta*” que la limpien y que en el cuarto de baño del padre están instaladas cámaras tanto encima del espejo como junto al inodoro.

Tras analizar la denuncia nos preocupó especialmente el hecho de que aún no se hubiera realizado un estudio del posible abuso sexual padecido por la menor por parte de un equipo especializado en la valoración de casos de abusos sexuales a menores, circunstancia que permitiría activar los mecanismos previstos en la legislación en protección de sus derechos en el caso de resultar necesario.

Por dicho motivo, consideramos necesario dar traslado de los hechos a la Fiscalía para que tomase conocimiento de los mismos y, en su caso, adoptase las medidas que considerase oportunas, en especial, las previstas en el Estatuto Orgánico del Ministerio Fiscal para la defensa de los derechos de las personas menores de edad (queja 24/8254).

Es frecuente también que recibimos denuncias relativas a maltrato a menores de edad donde el motivo principal venga referido a la **disconformidad con el trámite dado por el juzgado a una denuncia o con el resultado final del procedimiento judicial**, tratándose de asuntos en los que esta Defensoría ha de abstenerse de intervenir en respeto de la independencia de órganos judiciales en el ejercicio de su función jurisdiccional. Tal es el caso de una madre que se mostraba disconforme con el auto dictado por un juzgado denegando las medidas cautelares que solicitó a la fiscalía tras denunciar ella al padre de su hijo por

abuso (queja 24/5391); o la reclamación de una madre que argumentaba que el acusado de abusos sexuales a su hija incumplió la orden de alejamiento y llegó a merodear su casa y el colegio de su hija. No compartía que en este contexto y con estos antecedentes el acusado hubiera quedado en libertad por decisión del juzgado (queja 24/3894).

En ocasiones, se reclama la colaboración de la Institución por disconformidad con resoluciones judiciales que no acreditan el maltrato infantil

Tampoco dejan de repetirse quejas de **personas que predicen su inocencia tras recibir lo que consideran una acusación falsa por maltrato a un menor**. Así aconteció con un ciudadano que se lamentaba de haber sido acusado sin fundamento alguno de maltrato sexual hacia su hijo, habiendo presentado dicha denuncia la actual pareja de la madre, siendo así que desde entonces aquel sufría enuresis que el psiquiatra achacaba a la ruptura de relación entre sus progenitores. En la instrucción de este caso el Juzgado había acordado que se recabase testimonio del menor -prueba preconstituida- en una sala Gesell, de cuyo resultado el padre se mostraba esperanzado en que pudiese demostrar su inocencia (queja 24/6847).

3.1.2.5.2. Intervención del Ente Público de Protección de Menores

El artículo 172 del Código Civil encomienda a la **entidad pública competente en el respectivo territorio la protección de los menores en los que constate su situación de desamparo a través de las medidas de protección necesarias**, lo cual viene a refrendar el artículo 94 de la Ley 4/2021, de 27 de julio, de Infancia y Adolescencia de Andalucía, al señalar que **la Administración de la Junta de Andalucía asume la tutela de todos aquellos niños, niñas y adolescentes que se encuentren en situación de desamparo**.

La citada Ley 4/2021 se remite a la relación de causas de desamparo establecidas en la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, para cuya declaración formal se exige la incoación de un expediente administrativo que deberá estar resuelto en el plazo de tres meses. El detalle de este procedimiento se encuentra regulado en el todavía vigente Decreto 42/2002, de 12 febrero, del régimen de desamparo, tutela y guarda administrativa.

Son muchas las familias que discrepan de la decisión de la Entidad Pública de declarar a sus hijos en situación de desamparo

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 pidan 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](#)).

3.1.2.5.2.1. Medidas de protección

Una vez que la Entidad pública de protección de menores asume la tutela de una persona menor de edad ha de adoptar de forma diligente decisiones para atender sus necesidades y que sus derechos queden garantizados.

Las actuaciones de protección se regirán de acuerdo a unos criterios tasados y unos procedimientos reglados, de manera que las decisiones estén revestidas de todas las garantías jurídicas. Tales decisiones sobre protección que se tomen se adoptarán de acuerdo a instrumentos técnicos validados por profesionales y procurarán, primero, que la persona menor permanezca en su familia y su entorno y, si esto no fuera adecuado, la medida que la proteja será familiar frente a residencial, estable, y si es posible se procurará que el recurso esté en su propia familia.

Pasamos a analizar dos de las principales medidas de protección: acogimiento familiar y residencial.

3.1.2.5.2.1.1. Acogimiento familiar

Como hemos señalado, **la legislación establece de forma prioritaria que el menor tutelado sea acogido por una familia evitando en lo posible su ingreso y permanencia en un centro residencial.**

Respecto a las **vicisitudes que acontecen en la medida de acogimiento familiar**, o su singularidad, mencionamos la reclamación de una familia guardadora, con fines de adopción, de tres hermanos menores de edad. Dicha familia se lamentaba de que los menores hubieran estado separados durante más de un año hasta que finalmente se constituyó la

guarda con fines de adopción; que durante ese período de tiempo no se hubiera atendido con debida diligencia los problemas de salud que presentaban; y que, una vez constituida la guarda preadoptiva, no les fuera facilitada suficiente información al respecto.

La pareja se mostraba disconforme asimismo con el modo en que se acometió el período de acoplamiento de los menores con su familia; del escaso seguimiento y supervisión de la estancia de los niños con ellos; del retraso en proponer al juzgado la formalización de la adopción; y, por último, del contrasentido que supone que ellos, como familia guardadora con fines de adopción, no puedan acceder a la resolución declarativa del grado de discapacidad de una de las menores, sin que tampoco pueda acceder la propia menor pues para ello debería disponer de certificado digital que acreditase su identidad.

Recibimos un informe de la Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Jaén que daba respuesta a las distintas cuestiones planteadas en el escrito de queja. Así, en relación con el prolongado tiempo durante el que los hermanos estuvieron separados, la Delegación Territorial justifica su actuación atendiendo a la dificultad de encontrar una familia idónea para acoger de forma simultánea a los tres hermanos y precisa que para paliar los efectos de esta separación los hermanos mantuvieron contacto entre ellos de forma habitual, a través de una entidad colaboradora que disponía de un espacio facilitador de las relaciones familiares.

Exigimos celeridad y eficacia en la adopción de medidas que den cobertura a las necesidades de los menores en desamparo

En relación con esta cuestión esta Defensoría considera conveniente remarcar tres criterios que, entre otros, se debieron ponderar en el momento de adoptar dicha decisión como serían: la necesaria celeridad y eficacia en la adopción de medidas que diesen cobertura a las necesidades de los menores; la priorización de la medida de acogimiento familiar sobre el residencial; y la prioridad de que los hermanos no se separasen y permanecieran juntos a cargo de la misma familia o institución, remarcando lo establecido en el artículo 172 ter del Código Civil, en concordancia con el artículo 81, letra h) de la Ley 4/2021, de 27 de julio, de Infancia y Adolescencia en Andalucía, que señala que se procurará mantener unidos a los hermanos y hermanas en las medidas de protección que se adopten, siempre que ello no suponga una limitación para acordar una medida de integración familiar y garantizando el mantenimiento del contacto entre ellos cuando no se haya determinado que este contacto perjudique a alguna de las partes.

En cualquier caso, una vez adoptada la decisión de separar a los hermanos (dos en un centro y la tercera hermana acogida por una familia), no podemos considerar admisible que debieran permanecer en esta situación más de un año, debiendo sumar a la separación forzosa de su familia biológica la separación entre ellos, en una situación de provisionalidad no deseable a edades en que es tan necesaria la estabilidad y un entorno favorable a la preservación de los vínculos familiares. Se contravenía con esta decisión lo establecido

en el artículo 108.5 de la citada Ley de Infancia y Adolescencia de Andalucía que previene que el acogimiento residencial no se acordará para los menores de trece años, salvo que no sea posible una alternativa familiar, en cuyo caso no podrá tener una duración superior a tres meses para los menores de siete años ni de seis meses para los mayores de siete años, debiendo priorizarse durante esos plazos las actuaciones tendentes a su integración en un núcleo familiar.

Por otro lado, respecto de la atención a los problemas de salud que presentaban los menores resaltamos lo establecido en el artículo 49 de la señalada Ley que obliga a las administraciones públicas de Andalucía a garantizar el derecho a la salud de los niños, niñas y adolescentes, precisando que la atención sanitaria para aquellos que se encuentren en la Comunidad Autónoma de Andalucía será integral y adaptada a sus necesidades y circunstancias específicas, teniendo garantizado el acceso a las especialidades y recursos del propio Sistema sanitario público andaluz.

Sobre este punto resaltamos la aparente inacción de la unidad tutelar o profesionales de referencia para el ejercicio de la tutela de los hermanos y también del personal responsable del centro de protección en que se encontraban dos de ellos ante los problemas de salud que presentaban. Recordemos que el artículo 129 de la Ley de referencia establece que los niños, niñas y adolescentes con medida de protección tendrán prioridad en la realización de analíticas, estudios y pruebas facultativas establecidas en los protocolos sociales y sanitarios para no retrasar la integración en la familia de acogida o centro de protección de menores. Y también que dichos menores tutelados tienen derecho a la gratuidad de los recursos y prestaciones del sistema sanitario, así como los tratamientos farmacológicos necesarios para el restablecimiento de la salud.

En cuanto a la escasa información que se proporcionó a la familia guardadora respecto de los menores remarcamos que los artículos 49.8 y 129.5 de la Ley andaluza ya referida reconocen el derecho de las personas guardadoras o acogedoras a ser informadas de todo lo que suponga la atención sanitaria que necesita la niña, niño o adolescente, así como del nivel de gravedad de sus problemas de salud, debiendo facilitar la información sanitaria que tuvieran disponible, siendo así que, además, el Estatuto andaluz de las personas acogedoras, guardadoras con fines de adopción y adoptivas establece el derecho de las personas acogedoras y guardadoras a que por escrito y en acto presencial, se les haga entrega de toda la información de la que disponga el Ente público sobre las personas menores propuestas para dicha medida de acogimiento. Precisa dicho Estatuto que, igualmente, la Entidad Pública entregará a las personas acogedoras o guardadoras la documentación identificativa, sanitaria y educativa del menor o la menor de la que disponga en el momento de la formalización del acogimiento, e irá remitiendo a la familia toda aquella que vaya obteniendo a lo largo del mismo.

En lo relativo a las incidencias acaecidas en el período de acoplamiento de los tres hermanos con la familia guardadora con fines de adopción hubimos de resaltar los negativos efectos provocados por el plan de acoplamiento derivado del modo en que fue diseñado, ya que nunca puede resultar aconsejable un acoplamiento entre menores y familia guardadora

preadoptiva en el contexto en que efectivamente se realizó. Estimamos que no se ponderó de forma adecuada la circunstancia de que los hermanos estuviesen separados y residiendo en distintas localidades, lo cual creemos que hubiera aconsejado un plan de acoplamiento con requisitos más flexibles (horarios más amplios, posibilidad de pernocta en hotel, etc.) que evitarían tantos desplazamientos por carretera como se vieron obligados a realizar.

Por último, en relación con las actuaciones realizadas para el seguimiento y supervisión de la guarda con fines de adopción y posterior propuesta de adopción, señalamos que por tratarse de un acoplamiento complejo de tres hermanos en una misma familia, dos de ellos con problemas de salud que requerían de intervenciones quirúrgicas y debiendo cambiar de provincia de residencia, de entorno social y de colegio, lo prudente hubiera sido que el control no se limitara a lo estrictamente necesario, cumpliendo con los mínimos establecidos en la reglamentación.

En efecto, lo congruente es que la Entidad Pública hubiera realizado un seguimiento más estrecho no solo para corroborar la correcta evolución de los menores sino también para cumplir con las obligaciones derivadas del mencionado Estatuto Andaluz de las Personas Acogedoras, Guardadoras con fines de Adopción y Adoptivas, en cuanto a apoyo, seguimiento y orientación técnica a través de los equipos de la Entidad Pública o de las entidades facultadas para el ejercicio adecuado de la guarda, en todo el proceso previo, durante la medida y al cese de la misma, ofreciendo igualmente una intervención psicodiagnóstica y terapéutica para la atención emocional y conductual en los casos que sea necesario.

Atendiendo a las circunstancias descritas, procedimos a formular una serie de Recomendaciones que fueron asumidas de forma favorable por la Entidad Pública ([Queja 24/1107](#)).

El procedimiento para la valoración de idoneidad para el acogimiento familiar o la adopción también ha sido motivo de reclamación por la ciudadanía.

Reseñamos la solicitud de una pareja disconforme con la intervención de la entidad contratada por la Administración para que les fuera realizado el estudio valorativo de su idoneidad para la adopción nacional. Se quejaban del trato recibido por parte del personal con el que se entrevistaron, quien habría tenido una actitud negativa hacia ellos realizando interpretaciones sesgadas de los datos que iban recabando. Resaltaban que llegaron a manifestarles que nunca obtendrían una valoración de idoneidad favorable y les instaron a que renunciaran voluntariamente a su solicitud.

Tras una ardua y extensa tramitación de la queja por las sucesivas peticiones de informes que debimos realizar y las diversas alegaciones formuladas a los mismos por la familia, comprobamos que el procedimiento estaba siendo tramitado por un juzgado a consecuencia de la demanda planteada por las personas titulares de la queja, por lo que debimos suspender nuestras gestiones conforme a lo establecido en el artículo 17.2 de la Ley reguladora de esta Institución.

No obstante, y con el fin de mejorar con carácter general el servicio de valoración de idoneidad, evitando que situaciones como la acontecida en la queja se vuelvan a repetir, acordamos formular una serie de Recomendaciones a la Administración ([Queja 22/5848](#)).

Respecto a **la prestación económica para los acogimientos familiares**, traemos a colación las intervenciones realizadas a instancias de una persona que tiene en acogimiento familiar permanente especializado (discapacidad) a dos personas menores de edad y que solo percibe la prestación económica derivada de dicho carácter especializado por uno de ellos. Argumenta que este hecho conlleva un trato discriminatorio para uno de los menores y por ello solicita que se produzca un cambio en la normativa que regula la prestación económica que ayuda a compensar los gastos inherentes al acogimiento familiar.

Tras plantear el caso ante la Dirección General de Infancia, Adolescencia y Juventud recibimos un informe que señala que la regulación actual de dicha prestación económica se encuentra en la Orden de 11 de febrero de 2004, modificada por la Orden 26 de julio de 2017, que contempla dos modalidades de prestación, una básica y otra específica para acogimientos familiares de urgencia y especializado. Según el artículo 9 de la citada Orden la prestación específica tiene por objeto remunerar la especial disponibilidad y cualificación de las personas acogedoras, que percibirán, además de la prestación básica general que corresponda según el número de menores acogidos (actualmente fijada en 387,80 euros por menor acogido), una prestación de 576 euros mensuales (actualmente 689,43 euros) por cada modalidad de acogimiento. Estas prestaciones económicas son compatibles entre sí, pudiendo coincidir varias en una misma familia acogedora de manera simultánea y/o consecutiva.

A lo expuesto añade la Dirección General que en los últimos años la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad está avanzando en las políticas de infancia hacia el acogimiento familiar, siendo así que está elaborando una nueva Orden que vendrá a cumplir las previsiones del artículo 107 de la Ley 4/2021, de 27 de julio, de Infancia y Adolescencia, habiéndose iniciado los trámites para realizar la consulta pública previa.

Exigimos un trato justo, en materia de retribución, entre familias acogedoras en función del número de menores acogidos

Tras valorar las circunstancias que concurrían en este supuesto, nos postulamos en favor de la argumentación expuesta por la persona titular de la queja, que considera improcedente, por resultar discriminatorio, que se otorgue de un trato igualitario a una familia que tenga acogidos, en la modalidad de acogimiento urgente o especializado a dos o más menores, respecto de otra familia que tuviese acogido sólo a uno.

Es evidente que los gastos inherentes al cuidado y crianza se ven incrementados cuanto mayor es el número de menores acogidos. Sin embargo, con la regulación actual sólo se ve incrementada la prestación básica en función del número de menores acogidos, pero no así la prestación especial, en la cual no influye dicho sumando.

Así las cosas, y toda vez que en el informe del mencionado centro directivo no se señala expresamente el sentido de la modificación normativa en la que se estaba trabajando, esta Defensoría emitió una Sugerencia resaltando la conveniencia de que el proyecto de reglamento que se encuentra en trámite solvente el trato discriminatorio al que alude la persona titular de la queja, haciendo posible que la prestación económica vinculada al acogimiento familiar contemple en todos los casos (prestación básica, especializada o de urgencia) un incremento de la cantidad a percibir en función del número de menores acogidos.

Esta resolución ha sido aceptada ([Queja 24/0474](#))

3.1.2.5.2.1.2. Acogimiento residencial

Las principales quejas relativas a la estancia de menores en centros residenciales aluden a la **aparente falta de supervisión y control de las personas menores de edad que propician continuas fugas (abandonos no autorizados) y también a la dificultad para acceder a recursos especializados para menores con problemas de comportamiento.**

Nos preocupa la dificultad para acceder a recursos especializados para adolescentes con problemas de comportamiento

Es el caso planteado por una familia que venía colaborando con la Entidad pública de protección de menores para tener acogido fines de semana y vacaciones a un adolescente tutelado, con un 60% de minusvalía reconocida. En su escrito de queja se lamentaba de que el menor se escapase continuamente del centro de protección en el que residía.

Tras interesarnos por el caso de este niño ante la Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Sevilla recibimos un informe que señalaba que días antes de recibir nuestro requerimiento se había solicitado por parte del Servicio de Protección de Menores plaza para el menor en un centro especializado en el abordaje de problemas de conducta ubicado fuera de la provincia de Sevilla, y ello en congruencia con la propuesta técnica emitida en tal sentido, que señalaba la necesidad de cambio de centro residencial a uno mejor adaptado a su perfil y que pueda atender sus especiales necesidades, así como que cuente con una mayor capacidad de contención considerando las continuas ausencias no autorizadas que protagoniza el menor (queja 24/9015).

En otro supuesto, la interesada nos decía que su sobrina protagonizaba reiteradas fugas del centro de protección en el que había sido internada y pedía que fuese trasladada a otro con mayor control y medidas de seguridad.

Solicitado informe a la Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad de Granada se indicó que la niña había transitado por diferentes centros, primero por uno de acogida inmediata, de ahí a uno calificado como residencial básico, del cual fue de-

rivada ante su inadaptación y continuas ausencias no autorizadas a un centro especializado en el abordaje de problemas de comportamiento, del cual, ante su evolución positiva, fue derivada de nuevo a un centro residencial básico.

Y a este respecto, ante el hecho de que la menor hubiese vuelto a protagonizar fugas del citado recurso, la Delegación Territorial señalaba que el centro de protección en que la menor se encuentra acogida es de carácter abierto, lo que implica que los menores residentes pueden entrar y salir del mismo dentro de las distintas actividades programadas, si bien no deben ausentarse del recinto sin comunicarlo y sin disponer de autorización para ello, considerando que desde esta Entidad Pública y por parte de la dirección del centro que ejerce la guarda de la menor se están observando las medidas legalmente procedentes para su atención y protección.

Aún sin dejar de reconocer la dificultad que entraña la supervisión y control de las personas menores de edad internas en centros de protección, recordamos a la Delegación Territorial los deberes inherentes al ejercicio de la tutela pública de esta menor y emitimos una Recomendación para que ante su inadaptación al último centro al que había sido derivada procedente del centro especializado en el abordaje de problemas de conducta, en el que también venía protagonizando abandonos no autorizados, se examine de nuevo la situación de la menor y atendiendo a sus antecedentes se acordase su ingreso a un centro mejor adaptado a sus características personales y la evolución experimentada en su problema de comportamiento ([queja 24/7245](#)).

3.1.2.5.3. Infancia en especial situación de vulnerabilidad

3.1.2.5.3.1. Infancia migrante

Usualmente se utiliza la denominación «menores extranjeros no acompañados» para referirse a chicos y chicas que migran de forma irregular desde sus países al nuestro en condiciones precarias. A su condición de menores (personas que requieren de especial protección) hay que unir su condición de extranjeros en situación irregular (estatus jurídico muy precario) y su situación de desamparo, esto es, sin ninguna persona adulta que atienda sus necesidades, sin medios económicos, sin familia ni entorno social conocido, y en la mayor parte de los casos desconociendo incluso el idioma español.

Los menores extranjeros no acompañados tienen derecho a todos los servicios y prestaciones independientemente de su situación administrativa

Conforme al artículo 131 de la Ley 4/2021, de 27 de julio, de Infancia y Adolescencia de Andalucía, **los niños, niñas y adolescentes migrantes no acompañados tendrán garantizados los derechos que les corresponden como menores de edad y se posibilitará su integración social plena independientemente de las posibilidades que existan para regresar con su familia.** Y cuando estos menores estén bajo la protección de la Administración de la Junta de Andalucía **tendrán derecho al acceso a todos los servicios y prestaciones cuya competencia tenga atribuida la Comunidad Autónoma de Andalucía, independientemente del estado de tramitación de su residencia o asilo,** y en especial, en materias relacionadas con salud, educación, servicios y prestaciones sociales básicas, empleo, formación profesional y ocupacional.

En este contexto **las principales quejas que recibimos vienen precisamente referidas a la determinación de la condición de minoría de edad,** toda vez que en ocasiones se dan supuestos en que existen dudas razonables acerca de la edad declarada o la que figura entre la documentación que portan, motivo por el que, conforme a la legislación sobre personas extranjeras, corresponde a Fiscalía intervenir para cumplir con los protocolos existentes para acreditar la edad.

Continúan las quejas por el actual procedimiento para la determinación de la edad de las personas menores de edad extranjeras

Así, esta Defensoría viene interviniendo en relación con un conjunto de personas migrantes que habían tenido que abandonar el centro de protección de menores en el que se alojaban tras recibir el decreto de la Fiscalía que los declaraba mayores de edad. Según su relato dichas personas no habrían recibido ninguna comunicación relativa a la obligación de abandonar el centro por parte del Ente Público de Protección de Menores y tampoco se habría programado ninguna ayuda social para atender la precaria situación en que se encontraron tras tener que abandonar el centro sin disponer de ningún lugar donde alojarse, todo ello careciendo de medios económicos y sin ningún apoyo familiar o social.

Al dar trámite a la queja recibimos un informe de la Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad de Granada relatando la intervención realizada por dicha Delegación en su condición de Ente Público de Protección de Menores conforme a la normativa aplicable pero sin ninguna referencia a las actuaciones realizadas con estas personas una vez que se vieron obligadas a abandonar el centro residencial de protección de menores en el que estaban alojadas, ejerciendo para ello las competencias que correspondían a esa Delegación Territorial en materia de inclusión social y migraciones, dando respuesta a la situación de extrema precariedad en que se encontraron, y todo ello proporcionándoles atención social de forma directa o en colaboración con otras Administraciones Públicas o entidades privadas.

En el nuevo informe que hemos recibido sobre esta cuestión se viene a reseñar que ante la posible mayoría de edad de los respectivos jóvenes, se contactó con diferentes recursos para personas sin hogar, que igualmente se les facilitó la información de los recursos para personas sin hogar y de atención a migrantes de la ciudad de Granada donde se podían dirigir para recibir todo tipo de ayuda. Finaliza el informe señalando que no se pudo derivar a los jóvenes a programas de mayoría de edad de la Junta de Andalucía por no tratarse de menores procedentes del sistema de protección (cuando llegaron a España ya eran personas mayores de edad, tal como acreditó el decreto de Fiscalía).

No obstante, para prevenir posibles situaciones de vulnerabilidad social se anuncia la implementación de un folleto, traducido a diferentes idiomas, que estará disponible en los centros de protección de menores e informará sobre los recursos asistenciales disponibles en la provincia dirigido a personas que se encuentren en esta situación (queja 24/3302).

Por otro lado, en relación con **la crisis migratoria producida por la llegada improvisada y masiva de centenares de personas a las costas canarias**, entre ellos cientos de jóvenes y menores de edad sin compañía de persona adulta que cuide de ellos, la Defensoría de la Infancia y Adolescencia de Andalucía, emitió un [comunicado](#) público en la misma sintonía que la institución del Diputado del Común de Canarias destacando que se trata de una situación que desborda la planificación y los sistemas de acogida ante las migraciones de personas y que exige de la intervención del Estado y de la Unión Europea. Se indica en el comunicado: «Estamos hablando de la obligación de los estados de proteger los derechos de estos menores, recogidos en todos los ordenamientos jurídicos internacionales y nacionales, por lo que es necesaria la articulación de un sistema de acogida ordenado y equitativo, con recursos suficientes y con un reparto solidario entre comunidades, atendiendo a las singularidades de cada territorio, sin perjuicio de las bondades que esta acogida tiene para las sociedades receptoras».

La crisis migratoria de Canarias desborda la planificación y los sistemas de acogida, exigiendo la intervención estatal y de la UE

La Defensoría de la Infancia y Adolescencia pidió que desde las defensorías del pueblo se trabaje en sus territorios con solidaridad para la acogida de los migrante menores que llegan a Canarias. **La distribución de estas personas por las diferentes comunidades autónomas aliviaría la presión sobre los servicios y permitiría una integración más efectiva y humana.**

A tales efectos se recordó que Andalucía conoce bien esta situación como puerta de entrada de esta migración. La llegada masiva de personas migrantes, entre ellas, menores no acompañados, ya fue objeto de análisis y reflexión en 2019 entre los nueve Defensores del Pueblo autonómicos y el Defensor estatal de entonces, con motivo de sus jornadas anuales de coordinación y que concluyó con la firma de una Declaración conjunta, bautizada como «[Declaración de Tarifa](#)» donde los Defensores del Pueblo de España y de las Comunidades

Autónomas de Andalucía, Aragón, Canarias, Galicia, País Vasco, Comunidad Valenciana, Navarra, Castilla y León, y Cataluña reclamaban la defensa y protección de los niños y niñas que llegan a España sin la compañía de personas adultas que los protejan: son menores y, por tanto, han de ser objeto de protección. «Demandamos que se valore la necesidad de atención de una manera coordinada, solidaria, ordenada y responsable entre los territorios».

Otro aspecto que se ha abordado por esta Defensoría relativo a personas migrantes viene referido a **menores de edad afectados por retrasos en la tramitación de expedientes de reconocimiento de nacionalidad por simple presunción**, ejemplo de ello es la queja 24/5118, relativa al Registro Civil de Granada, o la queja 24/1232, donde el interesado se quejaba porque el Registro Civil de Úbeda acumulaba una demora de más de un año para resolver el expediente iniciado para el reconocimiento de nacionalidad de su hijo “por simple presunción”, conforme a lo establecido en el artículo 96.2 de la Ley del Registro Civil en relación con el artículo 17.1.c del Código Civil. Argumentaba el interesado que tanto él como la madre tienen nacionalidad peruana y que su país no confiere dicha nacionalidad a su hijo al haber nacido en España. Es por ello que al ser su hijo en estos momentos apátrida habían solicitado al Registro Civil de Úbeda que su hijo fuese inscrito con la nacionalidad española, acumulando su petición mucha demora lo cual estaba causando muchos perjuicios al menor.

Al afectar el contenido de la queja a derechos básicos del menor (derecho a un nombre y nacionalidad conforme a lo establecido en los artículos 7 y 8 de la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos del niño) solicitamos la colaboración del citado Registro Civil para que nos informase acerca de los motivos que venían dificultando la resolución del citado expediente, y en respuesta fuimos informados de las carencias de personal existentes en dicho Registro, y ello a pesar de en la zona está ubicado un hospital comarcal que ocasiona la tramitación de muchos asientos de nacimientos y defunciones.

La escasez de personal en algunos Registros Civiles está demorando la inscripción de menores nacionales de padres extranjeros vulnerando su derecho a un nombre y a una nacionalidad

En cualquier caso, a pesar de que el problema planteado en la queja quedó finalmente resuelto con la notificación al solicitante de la pertinente resolución, tomamos nota de las carencias de personal existentes en el Registro Civil de Úbeda para interesarnos por su solución ante la administración competente.

3.1.2.5.3.2. Infancia con discapacidad o afectada por problemas de salud

Son muy numerosas las quejas por **dilaciones para obtener una cita para la valoración/ revisión del grado de discapacidad en el Centro de Valoración y Orientación de referencia, así como para emitirse las resoluciones, poniendo a las personas menores de edad en una delicada situación de vulnerabilidad.**

Abundan las quejas por dilaciones en la valoración/revisión del grado de discapacidad así como en la emisión de las resoluciones

La [Ley 4/2017 de 25 de septiembre, de los Derechos y la atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía](#), obedece a la necesaria adecuación de la normativa autonómica a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo, aprobada el 13 de diciembre de 2006 por la Asamblea General de las Naciones”, ratificada en 2007 por España, y que entró en vigor el 3 de mayo de 2008.

Según su exposición de motivos: «La Convención ha impulsado un cambio de paradigma en las políticas sobre discapacidad, pasando desde el enfoque asistencial al de garantía de derechos», considerando «a las personas con discapacidad como sujetos titulares de derechos y los poderes públicos están obligados a garantizar que el ejercicio de esos derechos sea pleno y efectivo».

Un abordaje desde «un modelo social basado en las capacidades y en la interacción con el entorno y la participación real y efectiva en todos los asuntos que les son propios».

Una atención integral que conforme lo expuesto en el artículo 14 de esta Ley, deberá comenzar en la etapa más temprana posible, y basarse en una evaluación multidisciplinar de las necesidades y capacidades de la persona con discapacidad, así como de las oportunidades del entorno.

Además se prevé que «las Administraciones Públicas velarán por el mantenimiento de unos servicios de atención adecuados, mediante la coordinación de los recursos y servicios en los ámbitos de la salud, el empleo, la educación y los servicios sociales, con el fin de garantizar a las personas con discapacidad una oferta de servicios y programas próxima en el entorno en el que se desarrolle su vida, suficiente y diversificada, tanto en zonas rurales como urbanas».

Unos derechos que no pueden ser invocados mientras tanto no se les haya reconocido el grado de discapacidad, mediante Resolución de los titulares de las Delegaciones Territoriales de Inclusión Social, Juventud, Familia e Igualdad de la Junta de Andalucía.

El reconocimiento de la discapacidad, adquiere por tanto una especial relevancia cuando afecta a niños y niñas. Así en la [Instrucción 2/2021 de la Dirección General de Personas con Discapacidad](#) se prevé que será objeto de priorización de citas y/o valoración los

expedientes relacionados con «las personas menores, especialmente aquellas cuya edad esté comprendida entre los 0 y 6 años, las sujetas a medidas de protección, las afectadas por enfermedades oncológicas, y en general todas aquellas que se encuentren en edad de escolarización».

Se prevé que «el tiempo de tramitación de los expedientes susceptibles de priorización no deberá exceder de 3 meses, a contar desde la fecha de entrada de la solicitud en el Centros de Valoración y Orientación» y se establece que se implementarán las medidas necesarias para ofrecer una respuesta lo más adaptada posible a las características y necesidades de los/as menores.

Entre las medidas de mejora se consideran: «la habilitación de espacios adaptados para los/ las niños y niñas que acuden al centro para su valoración; la adaptación de la agenda de citaciones del centro, estableciendo en la misma franjas horarias específicas y/o jornadas completas reservadas para la valoración de las personas menores; la constitución de un Equipo de Valoración y Orientación especializado en la valoración de personas menores, siempre que la dotación de recursos humanos y la especialización de los mismos lo hagan posible».

Unos plazos que no siempre se cumplen, dado que hay provincias en las que no se dispone de un sistema que permita detectar qué expedientes son objeto de priorización. Hemos conocido a través de numerosas quejas dilaciones que debieran de ser priorizadas, sin que exista en muchos de los Centros de Valoración y Orientación (C.V.O) un procedimiento que permita detectar estos expedientes.

Existen provincias sin un sistema para la priorización de las solicitudes de expediente de valoración de la discapacidad

A modo de ejemplo en la queja que afectaba a una menor de 4 años, no había sido priorizada para valorar su discapacidad, solicitada hacía más de un año en el C.V.O de Málaga. Tras requerir a la administración para que nos informara de la fecha aproximada en la que sería citada, nos informaron que tras detectar esta situación, su expediente había sido objeto de priorización estando el mismo pendiente de resolución. Una valoración que aun habiéndose realizado con carácter prioritario respecto al resto, no cumplió con lo dispuesto en la Instrucción (queja 24/2658).

En relación a esta problemática, en la [queja 23/5764](#), aperturada para conocer las causas que provocaban meses de retrasos en la valoración de grado de discapacidad en la provincia de Málaga, tras recibir el informe de la Delegación Territorial no se podía determinar si existía o no un procedimiento que permitiera detectar estas casuísticas, entre los que se encuentran los menores.

En la resolución emitida por la mencionada queja de oficio, se ha **recomendando**, entre otras cuestiones, que **en el caso de no disponer de un equipo que priorice los expedientes conforme la regulación existente, se adopten las medidas necesarias para detectarlos, con el objetivo primordial de evitar errores que puedan calificar los mismos como ordinarios, evitando con ello dilaciones.**

Recomendamos medidas para detectar las solicitudes de discapacidad que se han de tramitar con carácter prioritario

En otras ocasiones, las quejas nos solicitan amparo ante la disconformidad en la revisión de sus hijos antes de los dos años (queja 24/1830), o cuando no se les reconoce movilidad reducida, (queja 24/3549) o teniéndola reconocida hay dilaciones en emitir la resolución (queja 24/5516), cuestiones todas ellas que llevan aparejadas una pérdida de derechos dado que tal y como se reconoce en la Ley las personas con discapacidad son sujetos titulares de derechos y los poderes públicos están obligados a garantizar que el ejercicio de esos derechos sea pleno y efectivo. Un ejercicio que se ve impedido por las dilaciones existentes en estos expedientes, **impidiendo con ello un tratamiento integral en la etapa más temprana posible.**

En este apartado destacamos también nuestra intervención tras tener conocimiento por noticias de prensa de la **precaria situación en que se encontraba un niño, de 13 años, autista severo, cuya familia se veía completamente superada** para prestarle los cuidados y asistencia especializada que requería. Las prestaciones sociales y sanitarias de las que se venía beneficiando la familia y el menor resultaban a todas luces insuficientes y no proporcionan una solución satisfactoria a sus necesidades, debiendo la familia hacer frente a esta situación con sus escasos recursos económicos, lo cual afectaba también a los cuidados y atención que dispensaban a su hermano adolescente, de 15 años de edad.

A tales efectos decidimos incoar, de oficio, un expediente de queja con la finalidad de analizar los recursos y prestaciones sociales y sanitarias puestas a disposición del menor y su familia para garantizar su derecho a una asistencia sanitaria de calidad y a recibir ayuda social para atender su discapacidad y carencias sociales; ello unido a la atención preventiva de la que era merecedor su hermano, también menor de edad.

Para dar trámite al expediente de queja solicitamos información sobre la intervención desarrollada con el menor y su familia a las siguientes administraciones la Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad de Sevilla; la Dirección General de Asistencia Sanitaria y Resultados en Salud del Servicio Andaluz de Salud; y al Ayuntamiento de Dos Hermanas.

En respuesta, el primero de los organismos señalados comunicó que en septiembre de 2016 se dictó resolución reconociendo al menor una dependencia en Grado III (gran dependiente). Y como consecuencia de ello en marzo de 2017 se dictó resolución por la que se aprobó el Programa Individual de Atención (PIA), reconociendo el derecho a una prestación económica para contribuir a los gastos derivados de su cuidado en el entorno familiar.

En cuanto a las prestaciones y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, la Delegación Territorial valoraba que la prestación económica para cuidados en el entorno familiar era la que mejor se adecuaba a las necesidades del menor dependiente. A este respecto el informe venía a precisar que los servicios de unidad de estancia diurna y el servicio de atención residencial, previstos para personas con trastorno del espectro autista, requieren para acceder a los mismos que las personas dependientes tengan entre 16 y 65 años de edad, salvo en el caso de discapacidad intelectual en el que no existe el límite superior. Por dicho motivo, atendiendo a la edad del menor dependiente (13 años) no era posible la asignación de dichos servicios, sin perjuicio de que, una vez alcanzase la edad mínima pudiera presentar una solicitud de revisión del PIA en el caso de creer conveniente que alguno de estos recursos se ajusta mejor a sus circunstancias de persona dependiente.

Por su parte, la Dirección General de Asistencia Sanitaria y Resultados en Salud del Servicio Andaluz de Salud (SAS) señala que el menor comenzó en 2015 su tratamiento en la Unidad de Salud Mental Infanto Juvenil (USMIJ) del Hospital Universitario Virgen de Valme, cuando los padres consultaron por sus problemas de lenguaje y graves alteraciones de la conducta. Hasta entonces estaba siendo tratado en el ámbito privado y en el servicio de neuropediatría del mismo hospital. El niño estaba siendo atendido también en el Centro de Atención Infantil Temprana (CAIT) y por una pedagoga privada.

En la primera consulta en la Unidad de Salud Mental Infanto Juvenil se le ajustó la medicación que el niño estaba recibiendo y los padres, durante la siguiente consulta de revisión, confirmaron una importante mejoría conductual. Se realizaron revisiones con una periodicidad bimensual y contactos telefónicos a demanda de la familia. Se inició paralelamente la coordinación con el Equipo de Orientación Escolar que aconsejó su inclusión en un centro específico. El ingreso del niño en el centro de San Juan de Dios supuso una estabilización de los síntomas del niño y un cambio conductual notable.

Añadía el informe que en 2017 presentó una primera crisis comicial, siendo diagnosticado y atendido en el Servicio de Pediatría del Hospital Universitario Virgen de Valme. Fue diagnosticado de epilepsia generalizada e inició un tratamiento antiepiléptico. Y durante los años 2019 y 2020 continuó siendo atendido en la unidad de salud mental del citado hospital y, durante el período de pandemia por la COVID-19, se realizó un seguimiento telefónico estrecho, encontrándose en un período de estabilidad conductual a pesar del confinamiento. Además, en 2021, el niño fue diagnosticado de diabetes tipo II e inició tratamiento y seguimiento. Y, en el año 2022, ante el cambio de medicación antiepiléptica sufrió una importante descompensación conductual. Desde ese momento, y a pesar de los ajustes farmacológicos realizados por los neuropediatras y por psiquiatría de la Unidad de Salud Mental Infanto-Juvenil del hospital no se ha logrado aún estabilizar por completo su conducta.

Confirmaba la administración sanitaria que los padres siempre se han mantenido colaboradores y han seguido las indicaciones de los profesionales, tanto conductuales como farmacológicas, a pesar del importante desgaste personal y familiar que supone el cuidado del hijo, cuyo comportamiento en ocasiones es imprevisible, errático, violento y por tanto difícil de controlar.

Por todo ello, la Dirección de la UGC de Salud Mental concluye que en la situación clínica del menor concurren distintas condiciones médicas que complican su evolución, que las opciones terapéuticas se han realizado, en todo momento, de acuerdo con la mejor evidencia científica existente y buscando la máxima eficacia, y el mejor perfil de efectos secundarios posible, pero que lamentablemente, los resultados obtenidos tras los ajustes no han sido lo suficientemente exitosos, por lo que continúan trabajando con el menor y su familia para intentar mitigar los síntomas descritos.

Finalmente el Ayuntamiento de Dos Hermanas responde que se ayudó a la familia en el trámite de la solicitud de la aplicación de la Ley de Dependencia para el menor, obteniendo una resolución que calificaba su dependencia de grado III (gran dependiente), obteniendo una prestación económica para cuidados en su entorno familiar. Indica, además, que el menor padece autismo profundo y retraso madurativo, lo cual determina que necesite apoyo para realizar todas las actividades básicas de la vida diaria como son el aseo, vestido, toma de medicamentos, etc. Por la enfermedad que presenta no se le puede dejar solo en ningún momento ya que no es consciente del peligro, por lo que su dependencia es aún mayor.

Él reside con sus padres y un hermano mayor, de 16 años. Su padre es el cuidador principal, para lo cual hubo de renunciar a su vida laboral para responsabilizarse por completo del cuidado de su hijo, siendo quien asume el control del comportamiento de su hijo al tener el menor, a pesar de su edad, una gran corpulencia física. Su madre trabaja fuera del hogar.

Añade el ayuntamiento que el menor acudía a un centro escolar especializado (San Juan de Dios, en Alcalá de Guadaíra), el cual dispone de una residencia escolar de lunes a viernes y de forma privada los fines de semana. La residencia escolar no suele disponer de plazas libres los fines de semana a lo cual se une la complejidad física del menor que hace necesaria la presencia de mayor personal para su contención. Indica el Ayuntamiento que este recurso sería muy conveniente para la familia para que pudiera disponer de tiempo de respiro respecto de los constantes cuidados que deben dispensarle, y ello por cuanto por su edad (13 años) no puede aún acceder a un recurso residencial especializado en aplicación de la Ley de Dependencia.

Ante la dificultad de acceder a este recurso, desde la delegación municipal de asuntos sociales, además de asesorar a la familia durante todo el proceso, se les viene apoyando económicamente para que puedan sufragar de forma privada algún cuidador para el menor en las horas en que éste no se encuentre en el centro escolar.

Actualmente, el menor, según informa la familia, recibe terapia en un centro privado, especializado en el tratamiento de adolescentes en conflicto que requieren una atención específica que no se puede prestar a nivel ambulatorio debido a su gravedad, separando al menor del núcleo familiar integrándolo en un grupo de convivencia juvenil.

El Ayuntamiento recalca que en el marco de sus competencias han tomado distintas medidas en colaboración con la familia, con la que se mantiene una estrecha relación de cooperación y entendimiento. Además de facilitar el apoyo económico anteriormente detallado, la familia ha recibido también asesoramiento por parte del personal técnico en las distintas gestiones que han tenido que realizar con otras administraciones y entidades.

Respecto al hermano, por parte del Ayuntamiento se le ha dispensado asesoramiento y orientación académica por parte de personal técnico especializado de la Delegación de Juventud y Educación; y se han realizado gestiones administrativas relacionadas con sus estudios así como mediación con el IES donde está escolarizado, ello además de participar en talleres de desarrollo personal.

Por último el Ayuntamiento también refiere que se ha facilitado la colocación de una plaza de aparcamiento de movilidad reducida en la puerta del domicilio, todo ello con la finalidad de facilitar los desplazamientos del menor.

Tras analizar la información aportada por las distintas administraciones competentes, hemos de remarcar que su intervención se ha ajustado a las previsiones legales y reglamentarias, enmarcadas en el caso de la Administración Sanitaria en la prestación de asistencia sanitaria especializada a los distintos padecimientos del menor, especialmente en materia de salud mental, enfocada en consultas periódicas en la Unidad de Salud Mental Infanto Juvenil, donde se realiza un control de la evolución de la prestación farmacológica prescrita.

En el caso de las prestaciones sociales es preciso que con carácter previo diferenciamos el concepto de dependencia del de discapacidad, siendo así que la discapacidad de una persona puede generar dependencia, entendida ésta como la necesidad de la persona de recibir asistencia para sus actividades cotidianas en cualquiera de los ámbitos en que se desenvuelva. Toda vez que la discapacidad genera dependencia en diferentes grados, dicha dependencia debe ser compensada y convenientemente atendida.

Así el artículo 2 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, define Dependencia como: «Estado de carácter permanente en que se encuentran las personas que, por razones derivadas de la edad, la enfermedad o la discapacidad, y ligadas a la falta o a la pérdida de autonomía física, mental, intelectual o sensorial, precisan de la atención de otra u otras personas o ayudas importantes para realizar actividades básicas de la vida diaria o, en el caso de las personas con discapacidad intelectual o enfermedad mental, de otros apoyos para su autonomía personal».

La situación de mayor dependencia se produce en el grado 3 (gran dependencia) en el que la persona necesita ayuda varias veces al día y apoyo continuo e indispensable debido a la pérdida total de autonomía física, mental, intelectual o sensorial.

El artículo 16.1 de la citada Ley 39/2006 dispone que: «Las prestaciones y servicios establecidos en esta Ley se integran en la Red de Servicios Sociales de las respectivas Comunidades Autónomas en el ámbito de las competencias que las mismas tienen asumidas. La red de centros estará formada por los centros públicos de las Comunidades Autónomas, de las Entidades Locales, los centros de referencia estatal para la promoción de la autonomía personal y para la atención y cuidado de situaciones de dependencia, así como los privados concertados debidamente acreditados».

Así pues, las prestaciones sociales que se ofrecieron al menor se enmarcaron en el ámbito de la legislación que afecta a personas dependientes, para lo cual se tramitó en su momento la valoración de su situación de dependencia, considerando que lo más apropiado para su situación sería una prestación económica a la familia, teniendo presente para ello las limitaciones impuestas por la edad del menor. Por su parte, los servicios sociales municipales llegando al límite de sus posibilidades y efectuando una interpretación muy generosa de sus propias competencias han intentado ayudar a la familia en aquellos ámbitos en los que la prestación concedida al hijo dependiente no proporciona una solución satisfactoria, concediéndoles por ello una prestación económica orientada a que pudieran contratar personal que les apoye y les de respiro en la tarea que tienen asumida como familiares cuidadores.

Y es en este punto concreto en el que debemos detenernos pues, tal como detalla tanto la Delegación Territorial de Inclusión social como el Ayuntamiento, **la actual regulación de las prestaciones por dependencia impide el acceso a las mismas, en la modalidad de recursos de estancia diurna o recursos residenciales específicos, a las personas dependientes autistas hasta que no alcancen los 16 años de edad.**

Lo mismo se puede predicar del programa de respiro familiar, del cual no se podría beneficiar la familia hasta que el menor dependiente no alcanzase los 16 años de edad.

Así pues, si nos contentásemos con el cumplimiento de lo establecido en la normativa reguladora de las prestaciones por dependencia podríamos considerar correcta la intervención de las mencionadas Administraciones pero **nuestra obligada perspectiva de Defensoría de la Infancia y Adolescencia nos impele a ir más allá, y a señalar la insuficiente atención social que viene recibiendo tanto el menor dependiente como su familia.**

Resulta un contrasentido que el menor, cuya corpulencia física es conocida y cuya contención requiere de esfuerzos ímprobos y continuados por parte de sus cuidadores, tenga que esperar tres años, hasta cumplir los 16, para poder acceder a centros especializados para menores afectados por trastornos del espectro autista, y que su familia tenga también que esperar esos mismos tres años, hasta que su hijo cumpla los 16 años, para poder beneficiarse de programas sociales para facilitarles respiro como familiares cuidadores.

Es por ello que **estimamos que sería necesaria una modificación en la normativa que regula las prestaciones a personas autistas dependientes que les permita acceder a recursos asistenciales especializados incluso por debajo de los 16 años de edad; y también que el programa de respiro familiar se pueda extender a familiares cuidadores de menores dependientes, atendiendo a su especial disponibilidad y dedicación, y sin fijar una edad mínima de corte tal como ocurre en la actualidad.**

La Ley 1/2023, de 16 de febrero, por la que se regula la atención temprana en la Comunidad Autónoma de Andalucía, ha supuesto un gran avance normativo que beneficia al colectivo de menores autistas al garantizar el derecho de los niños y niñas de cero a seis años a acceder a asistencia especializada de logopedia, psicología y fisioterapia, quedando aún pendiente la extensión del derecho a tales prestaciones u otras que fueran necesarias a partir de esa edad. Y en este punto debemos referirnos al I Plan de Acción Estrategia Española en Trastorno del Espectro del Autismo 2023-2027, en virtud a lo acordado en el Pleno del Consejo Nacional de la Discapacidad, de 5 de julio de 2023, en el que se recalca lo siguiente:

«... Es imprescindible considerar la diversidad y heterogeneidad de capacidades y necesidades de apoyo que caracterizan al colectivo. Esta realidad hace imprescindible el desarrollo de un abanico amplio y flexible de prestaciones y servicios que, compartiendo el objetivo de garantizar la vida independiente y la inclusión en la comunidad, faciliten distintas soluciones y modelos de apoyo para conseguirlo.

Asimismo, el avance de la edad y los cambios en la situación familiar en esta nueva etapa exigen el mismo nivel de apoyos especializados que los que se ofertan en la etapa escolar, de forma que se pueda garantizar el desarrollo de las diferentes habilidades personales (comunicación, habilidades sociales, autonomía personal, habilidades laborales, de ocio y autodirección, etc.), la calidad de vida en todos los entornos y ámbitos de la vida de la persona, así como la prevención del envejecimiento y los cambios asociados al mismo (posible deterioro físico y cognitivo, descanso familiar, etc.).

Para satisfacer estas necesidades, algunas personas con autismo disfrutan de servicios especializados de atención diurna que procuran favorecer el desarrollo de sus habilidades e intereses, así como su participación social y comunitaria. En todos los casos, los objetivos de estos servicios deben orientarse a maximizar la autonomía personal y a garantizar un aprendizaje continuado a lo largo de la vida, minimizando los efectos que los avances de la edad puedan tener en la salud y en la calidad de vida de sus beneficiarios/as. Por esta razón, es necesario potenciar el desarrollo de estos servicios especializados, puesto que actualmente su oferta resulta limitada y territorialmente dispersa.

Mientras tanto, ante la carencia de servicios, son las familias quienes asumen los apoyos que sus hijos e hijas necesitan, en todas las etapas de sus vidas. Esta realidad genera situaciones de doble dependencia y desprotección, especialmente cuando los y las familiares que facilitan los apoyos van envejeciendo y se ven afectados también por situaciones de dependencia ...».

La modificación normativa por la que venimos postulando encontraría apoyo en legislación de ámbito internacional, en concreto en la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño y más específicamente en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Ambos tratados internacionales han sido suscritos y ratificados por España, y de ellos se extrae la premisa de que todo niño, niña y adolescente con discapacidad deba ser tratado como un miembro con plenos derechos en su entorno familiar y social, obligándose los Estados a priorizar inversiones para eliminar todas las barreras físicas, culturales, económicas, de comunicación, movilidad y actitudinales que impiden ejercerlos.

La Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad, con referencia explícita a niños y niñas con discapacidad señala que los Estados Partes tomarán todas las medidas necesarias para asegurar que todos los niños y las niñas con discapacidad gocen plenamente de todos los derechos humanos (artículo 7); también obliga a asegurar que los niños y las niñas con discapacidad tengan los mismos derechos con respecto a la vida en familia. Para hacer efectivos estos derechos, y a fin de prevenir la ocultación, el abandono, la negligencia y la segregación de los niños y las niñas con discapacidad, los Estados Partes habrán de velar por que se proporcione con anticipación información, servicios y apoyo generales a los menores con discapacidad y a sus familias (artículo 23).

En el ámbito de la legislación nacional el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, define en su artículo 2 lo que se deben considerar como medidas de acción positiva, que serían aquellas de carácter específico consistentes en evitar o compensar las desventajas derivadas de la discapacidad y destinadas a acelerar o lograr la igualdad de hecho de las personas con discapacidad y su participación plena en los ámbitos de la vida política, económica, social, educativa, laboral y cultural, atendiendo a los diferentes tipos y grados de discapacidad.

A lo expuesto se une el principio de transversalidad de las políticas en materia de discapacidad, en virtud del cual las actuaciones que desarrollan las Administraciones Públicas no se limitan únicamente a planes, programas y acciones específicos, pensados exclusivamente para estas personas, sino que comprenden las políticas y líneas de acción de carácter general en cualquiera de los ámbitos de actuación pública, en donde se tendrán en cuenta las necesidades y demandas de las personas con discapacidad.

A tales efectos su artículo 67 determina que los poderes públicos adoptarán medidas de acción positiva en beneficio de aquellas personas con discapacidad susceptibles de ser objeto de un mayor grado de discriminación (...) como son (...) los niños y niñas, quienes precisan de mayor apoyo para el ejercicio de su autonomía (...) y las que padecen una más acusada exclusión social.

Para dicha finalidad, en el marco de la política oficial de protección a la familia, la citada Ley prevé también que los poderes públicos adopten medidas de acción positiva respecto de las familias cuando alguno de sus miembros sea una persona con discapacidad.

Por otro lado, la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia viene a regular el derecho subjetivo de la ciudadanía, incluidas las personas menores de edad, a la promoción de su autonomía personal y a recibir atención que compense su situación de dependencia. Y entre las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia se encuentran el servicio de atención residencial y el servicio de centro de día y de noche, tratándose de prestaciones a las cuales, tal como venimos reseñando, en la actualidad no pueden acceder las personas dependientes autistas menores de 16 años.

Demandamos un cambio normativo que permita a los menores con trastorno del espectro autista y dependencia severa, cualquiera que sea su edad, el acceso a centros de día, residenciales y al programa de respiro familiar

Por todo lo señalado hemos sugerido una modificación normativa que suprima el límite, por razón de edad, para acceder a las prestaciones especializadas que requieren las personas menores de edad afectadas por trastorno del espectro autista con un grado de dependencia severo, especialmente en lo relativo a su asistencia a centros de día o centros residenciales y respiro familiar ([queja 23/3768](#)).

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 retrotrayendo 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](#)).

3.1.2.6. Protección de los derechos de la intimidad, honor e imagen personales

En el años 2020 se suscribió entre esta **Defensoría y el Consejo Audiovisual de Andalucía (CAA) un convenio de colaboración** en el que se enfatiza la condición de dicha institución como autoridad audiovisual independiente encargada de velar por el respeto de los derechos, libertades y valores constitucionales y estatutarios en los medios audiovisuales en Andalucía, tanto públicos como privados, así como por el cumplimiento de la normativa vigente en materia audiovisual y de publicidad, tal como establecen los artículos 131 y 217 del Estatuto de Autonomía de Andalucía.

En el articulado de dicho convenio se establece el compromiso recíproco de dar traslado a la otra Institución de aquellas peticiones, sugerencias y quejas formuladas por las personas interesadas, individual o colectivamente, que correspondieran al ámbito de competencia de la misma con la finalidad de agilizar su resolución.

Por tanto, en cumplimiento de este convenio la Defensoría ha venido dando traslado al CAA de algunas quejas o reclamaciones que entrarían en su ámbito de competencias tales como las que citamos a continuación a título de ejemplo: queja 24/6641 presentada contra una televisión local de Almonte por no acceder a publicar una nota aclaratoria sobre familiares afectados por informaciones relativas a un doble crimen cometido en la localidad; queja 24/6751 relativa a anuncios publicitarios en televisiones con contenido no apto para menores

en franja horaria protegida; queja 24/6752 alusiva al problema de salud mental que sufren los estudiantes con motivo de su excesiva exposición a dispositivos y redes sociales; queja 24/7018 en la que la persona interesada se lamentaba de que su hijo apareciera en un programa de noticias de la RTVA sin su consentimiento.

En relación a **campañas publicitarias** hemos de destacar la queja presentada por una asociación en disconformidad con la campaña divulgativa que emprendió el Ayuntamiento de Almería sobre prevención de agresiones sexuales a menores que incluía imágenes que apreciadas de forma errónea pudieran considerarse como apología de la pederastia.

Tras admitir la queja a trámite el Ayuntamiento de Almería nos informó que una vez analizado el asunto, y ante el error al que podrían inducir la imágenes reproducidas en algún cartel de la campaña, así como los comentarios que se estaban produciendo en diversos medios de comunicación y, en especial, en las redes sociales digitales, procedió a retirar inmediatamente el cartel que había suscitado la polémica y que podía transmitir un mensaje totalmente opuesto al que se pretendía.

Precisaba el Ayuntamiento que el propósito de la campaña era *“conmover profundamente a la sociedad almeriense y fomentar una respuesta integral y comprometida ante la problemática de la violencia sexual, especialmente entre los menores, adolescentes y jóvenes”*, lo cual no resultó óbice para que ante la constatación de que los objetivos de la campaña que se había contratado no se estaban cumpliendo e, incluso, había suscitado, en alguna parte de la ciudadanía, una reacción opuesta a la pretendida, se dio por cancelada la campaña al instante y se retiró la cartelería de inmediato (queja 24/3784).

Destacamos también la queja presentada por distintas personas en alusión a un **logotipo** utilizado por el Ayuntamiento de Benalmádena (Málaga) que reproducía el dibujo de una niña, el cual consideraban inapropiadamente sexualizado.

En respuesta a estas quejas el Ayuntamiento vino a descartar dichas connotaciones exponiendo sucintamente como “La Niña de Benalmádena” es el principal símbolo de dicho municipio. Se trata de una obra escultórica que desde 1968 ocupa un lugar destacado en la plaza central de Benalmádena y que ha venido siendo utilizada en obsequios a autoridades, en los trofeos deportivos, en los premios del Festival Internacional de Cortometraje y Cine Alternativo (FICCAB) y en documentos oficiales, siendo así que durante muchos años estuvo su silueta como “marca de agua” de la papelería institucional e incluso una réplica exacta se encuentra en Bruselas al estar “hermanada” y por tanto considerada la “hermana” del Manneken Pis.

El logo en cuestión se desarrolló e implementó con ocasión del 50 aniversario de su creación y el nombramiento de “hijo adoptivo” de la ciudad a su autor. El dibujo o el logotipo contiene la imagen de una niña sin más detalles que su sonrisa, su rostro y carente de detalles que puedan considerarla hipersexualizada (queja 24/0476).

Por último, en relación con la autorización para el **tratamiento de datos personales de menores** recibimos la queja en la que el interesado nos exponía que el Ayuntamiento de Estepona (Málaga) venía utilizando la imagen de su hija en revistas de titularidad municipal y en redes sociales sin contar con su autorización y que tras quejarse el Ayuntamiento no le ofrecía ninguna solución, salvo una llamada de la Alcaldía para pedirle disculpas.

Tras interesarnos por el caso ante el Ayuntamiento recibimos un informe redactado por la persona que actúa como Delegado de Protección de Datos del Ayuntamiento en el que señalaba que el Ayuntamiento le había encomendado la elaboración de una instrucción con el procedimiento a seguir para obtener consentimiento de los titulares de la patria potestad en los casos de publicación, en cualquier plataforma, de datos personales de menores de 14 años. También un protocolo de actuación para subsanar posibles deficiencias, con carácter previo a la edición de cualquier publicación.

En cualquier caso nos fue confirmada la realización de un barrido en busca de los datos personales de la menor en todas las plataformas digitales del Ayuntamiento, procediéndose a eliminar todas las fotos y vídeos en los que aparecía la hija del reclamante ([queja 24/7413](#)).

3.1.2.7. Protección del derecho al juego, deporte y ocio

Hemos de referirnos en este apartado a las quejas que solemos recibir en relación con la instalación, funcionamiento y estado de conservación de **parques infantiles**, por tratarse del principal equipamiento público dirigido a facilitar el juego y la interacción entre niños y niñas, especialmente en edades tempranas.

Persisten las reclamaciones por deficiencias en las instalaciones de parques infantiles

A título de ejemplo reseñamos las actuaciones iniciadas por un parque infantil ubicado en Ronda (Málaga), respecto del cual nos fueron denunciadas deficiencias que pudieran entrañar riesgo para los niños y niñas que asiduamente concurren a dicha instalación lúdica. Se aludía en dichas quejas a la existencia de bordillos y desniveles que entrañaban riesgo de caídas, existiendo también deficiencias en el vallado de zonas diferenciadas. También aludía a la existencia de nidos de palomas cuyas heces se depositan en la zona de juegos, ello unido a la distancia entre columnas del antiguo palomar que permite a los menores introducir sus cabezas entre ellas con el riesgo de quedar atrapados.

Tras dar traslado de esta queja al Ayuntamiento recibimos un informe en el que se indicaba que el parque y sus elementos lúdicos cumplían con los requisitos establecidos en el Decreto 127/2001, de 5 de junio, sobre medidas de seguridad en los parques infantiles, especialmente

en lo referente a la existencia de suelo amortiguado, siendo así que el parque infantil se venía sometiendo a revisiones periódicas por parte de una empresa acreditada que en su última inspección vino a señalar que las áreas de juego infantiles cumplen con los estándares normativos europeos en materia de seguridad recogidos en las normas técnicas UNE.

No obstante lo anterior, en el informe se dejaba abierta la posibilidad de instalar nuevos elementos de protección para minimizar los riesgos existentes en el parque.

De la respuesta aportada por el Ayuntamiento deducimos que el asunto planteado en la queja se encontraba en vías de solución al encontrarse en curso actuaciones encaminadas a mejorar las instalaciones del parque infantil, a lo cual se une que en dicho proceso se encuentra abierta la posibilidad de que participe la ciudadanía aportando peticiones y sugerencias que serían valoradas conforme a criterios técnicos y cumpliendo con la normativa aplicable ([queja 23/7712](#) y [queja 24/8435](#)).

Respecto a la **adaptación de los parques infantiles a menores con movilidad reducida**, destacamos la queja de una madre que solicitó la ayuda de esta Defensoría para que en determinado parque infantil de Estepona (Málaga) fuese instalado un columpio balancín, para que de este modo pudieran disfrutar de él niños y niñas que precisen silla de ruedas para su movilidad. En el trámite de la queja pudimos conocer que el Ayuntamiento fue sensible a la petición realizada por la ciudadanía (se llegaron a aportar más de 1.000 firmas adhiriéndose a la petición) y finalmente fueron instalados en el parque infantil elementos lúdicos adaptados para el disfrute de menores con movilidad reducida ([queja 24/1290](#)).

Son necesarias adaptaciones de parques infantiles para niños y niñas con movilidad reducida

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 econó-

micas 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 Autónoma 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 Puntos 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 concluirla 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 inter-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.