



Dentro de las materias referidas a **Política Interior** en 5 ocasiones no pudimos admitir las quejas. Como es el caso de la **queja 14/4003**, donde se nos pedía ayuda con relación a supuestos abusos de la policía local sin añadir a qué caso o circunstancia específica aludía, así como la **queja 14/3107** en la que se protestaba de la sanción impuesta por portar un aerosol defensivo no autorizado sin añadir otros datos que nos permitieran analizar e identificar el caso.

...

## 13.3 JUSTICIA, PRISIONES Y POLÍTICA INTERIOR EN OTRAS ÁREAS TEMÁTICAS

### CAPÍTULO 01.III DEPENDENCIA Y SERVICIOS SOCIALES

#### 01.III.2.2.7 Servicios Sociales y Discapacidad

...

La situación perentoria que se nos trasladó, motivó que desde esta Institución nos pusiéramos en contacto con el Servicio de Gestión de Emergencias del teléfono 112, al que facilitamos los datos de identidad y de contacto telefónico oportunos, a efectos de que se pusieran en marcha los recursos de emergencia social correspondientes.

El asunto terminó satisfactoriamente desde la perspectiva de la dependencia, al ser aprobada plaza residencial para madre e hijo de forma diligente. No obstante, la limitada capacidad de intervención de los recursos de emergencia social activados, para dar no ya una respuesta puntual, sino una solución que eliminase el riesgo, nos generó dudas, que hemos canalizado en la **queja 14/5715**, tramitada en la actualidad de oficio.

En dicha actuación, interesamos conocer los mecanismos de intervención y los recursos existentes para dar una respuesta adecuada a las situaciones de emergencia social, distintas de las sanitarias y de las de incendio y salvamento; y, en consecuencia, pedimos conocer los instrumentos de coordinación que para ello se establecen a través del Servicio 112. Todo ello, pensando esencialmente en la situación de personas enfermas y ancianas que residan solas o se encuentran abandonadas, o de personas sin hogar, en los casos en que precisan ayuda urgente.

También hemos solicitado información sobre cuáles son los organismos y entidades con competencia en materia social, cuya intervención se insta y coordina desde el 112 y a través de qué recursos y medios, y finalmente, la titulación, formación y especialización en este ámbito que se exige al personal que presta servicio en el Sistema de Gestión, concretamente para las emergencias sociales.

Esta actuación viene a abundar en aspectos relacionados con otra investigación que ha llevado a cabo esta Defensoría, iniciada en el año 2013, en materia de coordinación entre los servicios sanitarios de emergencia y los servicios sociales, a raíz del fallecimiento de un joven en el Centro de Acogida Municipal del Ayuntamiento de Sevilla, al que se le desplazó tras haber sido dado de alta en el Servicio de Urgencias de un Hospital Sevillano.

...



## CAPÍTULO 01.V EMPLEO PÚBLICO, TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL

### 01.V.2.1.3

#### El retorno al empleo público por vía de rehabilitación en la condición de funcionario de carrera

En la [queja 13/5989](#), relativa a un supuesto de rehabilitación en la condición de funcionario de carrera de la Junta de Andalucía, tras su pérdida como consecuencia de condena en sentencia a la pena de prisión (con la accesoria de inhabilitación especial para el derecho de sufragio pasivo durante el tiempo de condena y cuatro años de inhabilitación absoluta), en base a la autoría de diversos delitos relacionados con el desempeño de sus funciones, una vez cumplida ésta y extinguida la correspondiente responsabilidad penal y civil, por el interesado se optó por la rehabilitación en su condición de funcionario, conforme a lo establecido en el art. 2.3 del Real Decreto 2669/1998, de 11 de diciembre, por el que se aprueba el procedimiento a seguir en materia de rehabilitación de los funcionarios públicos y en el artículo 68.2 del citado Estatuto Básico del Empleado Público.

El artículo 68.2 del citado Estatuto determina que «Los órganos de gobierno de las Administraciones Públicas podrán conceder con carácter excepcional, la rehabilitación, a petición del interesado, de quien hubiera perdido la condición de funcionario por haber sido condenado a la pena principal o accesoria de inhabilitación, atendiendo a las circunstancias y entidad del delito cometido».

Por su parte, el citado Real Decreto 2669/1998, establece en su art. 2.3 que los funcionarios que hubieran perdido su condición de tales por condena a pena principal o accesoria de inhabilitación absoluta o especial, podrán solicitar la rehabilitación, una vez que se haya extinguido la responsabilidad penal o civil derivada del delito.

A tal fin, dicho Real Decreto regula de forma pormenorizada las sucesivas fases del procedimiento, a la vez que establece en su art. 6.2 los criterios orientadores para la valoración y apreciación de las circunstancias y entidad del delito cometido (conducta y antecedentes penales previos y posteriores a la pérdida de la condición de funcionario, daño y perjuicio para el servicio público derivado de la comisión del delito, relación del hecho delictivo con el desempeño del cargo funcional, gravedad de los hechos y duración de la condena, tiempo transcurrido desde la comisión del delito, informes de los titulares de los órganos administrativos en los que el funcionario prestó sus servicios, así como cualesquiera otros que permita apreciar objetivamente la gravedad del delito cometido y su incidencia sobre la futura ocupación). En el mismo apartado, establece el carácter preceptivo del informe de la Subsecretaría (Viceconsejería) del Departamento que hubiere declarado la pérdida de la condición de funcionario.

Por su parte, el art. 7 dispone para el supuesto aquí planteado (rehabilitación de quien hubiese sido condenado a pena principal o accesoria de inhabilitación), que efectuada la correspondiente instrucción, la propuesta de resolución elaborada por la Dirección General de la Función Pública (Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública), será elevada al Consejo de Ministros (Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía) por el Ministerio de Administraciones Públicas (Consejería de Hacienda y Administración Pública), órganos y centros directivos competentes en nuestro ámbito autonómico, conforme a lo dispuesto en la Ley 6/1985, de 28 de noviembre, de Ordenación de la Función Pública de la Junta de Andalucía y en el Decreto 156/2012, de 12 de junio, por el que se regula la estructura orgánica de la Consejería de Hacienda y Administración Pública.

Así pues, desde un punto de vista estrictamente formal, la legislación y el reglamento vienen a configurar el derecho del ex funcionario que ha perdido tal estatuto a la rehabilitación en su condición de funcionario público, en el seno de un procedimiento administrativo que se inicia, instruye y resuelve conforme a los



trámites y reglas que en los mismos se disponen, recayendo sobre la administración actuante la obligación de resolver en plazo y de forma expresa y motivada sobre dicha pretensión.

Tras la iniciación del expediente de rehabilitación a instancia del interesado, por la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública se recabó informe a la Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empresa, cuya Secretaria General Técnica manifestó estar a lo que resolviese dicho centro directivo.

Con posterioridad por la Secretaria General para la Administración Pública se concluye, que tras el estudio de la documentación obrante en el expediente, a la vista de la inexistencia de informes contrarios a la rehabilitación solicitada y atendiendo a la valoración de las circunstancias concurrentes efectuada por la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública, se postula a favor de la misma, elaborándose por dicho Centro directivo propuesta favorable a la rehabilitación del afectado, propuesta en la que se apreciaba la concurrencia de circunstancias favorables a la posible rehabilitación.

En resumen, dicho Centro Directivo consideraba que no existiendo datos o elementos de juicio alguno que permitan entrever una incidencia negativa del retorno al servicio público del interesado y considerando la valoración y apreciación de las circunstancias antes sopesadas, se postula a favor de la rehabilitación de la condición de funcionario de carrera del interesado, propuesta sobre la que éste muestra su conformidad en trámite de vista del expediente.

Posteriormente, consta en la documentación aportada por el interesado "Orden del Día" de la Comisión General de Viceconsejeros, incorporando "Propuesta de Acuerdo por el que se resuelve el expediente de rehabilitación de la condición de funcionario de carrera (...).

Como quiera que no consta actuación administrativa ulterior que resuelva, concediendo o denegando expresamente la rehabilitación planteada, cabía entender, transcurrido el plazo de seis meses, que sobre la misma había recaído silencio administrativo desestimatorio en aplicación de lo previsto en el art. 7.3 del referido Real Decreto en relación al art. 68.2 del EBEP.

Desde nuestra perspectiva cobra especial relevancia que en la tramitación del procedimiento de rehabilitación se sucedan distintos informes administrativos favorables a la rehabilitación y con fundamento en todos sus extremos a los criterios orientadores establecidos en el art. 6.2 del Real Decreto 2669/1998, culminando con la propuesta de resolución favorable emitida por la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública.

La no conclusión del procedimiento de rehabilitación con su sometimiento y aprobación definitiva por el Consejo de Gobierno, en un sentido u otro a la rehabilitación, más allá del incumplimiento de la obligación de resolver impuesto a la Administración por el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, sobre Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (LRJPAC), no puede quedar enervado por la figura del silencio administrativo desestimatorio, motivo por el cual formulamos al Departamento de Hacienda y Administración Pública, recordatorio de los deberes legales y recomendación en orden a someter a la consideración del Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía la propuesta de acuerdo resolutoria del expediente de rehabilitación de la condición de funcionario de carrera del interesado, en orden a que este órgano adoptase la resolución que considerara, cuestión finalmente pendiente de resolución por la jurisdicción de lo contencioso administrativo, por lo que, en su caso, procedimos a suspender nuestras actuaciones de conformidad con lo previsto por el 17.2 de la Ley reguladora de esta Institución.



## 01.V.2.4 Representación y participación

Aunque de ordinario suelen ser los empleados públicos, a título individual o de un colectivo, los que acuden a esta Institución en demanda de amparo de sus derechos profesionales frente a la Administración empleadora que presuntamente lo lesiona, no resulta excepcional lo casos en que quienes acuden con similar pretensión son las representaciones sindicales en las distintas Mesas Sectoriales de Negociación o las propias Juntas de Personal, en defensa de sus derechos y de sus representados, como es el caso que aquí traemos a colación.

Así, en los expedientes de [queja 13/3092](#) y [queja 13/4729](#), promovidos por las Juntas de Personal de los Servicios Centrales y Periféricos de la Administración de la Junta de Andalucía, respectivamente, se nos trasladaba su petición de reconocimiento de asistencia jurídica gratuita, planteando la situación de falta de asignación de medios adecuados y suficientes para el ejercicio de las funciones que le asigna el Estatuto Básico del Empleado Público, la Ley Orgánica de Libertad Sindical de 1985 y la Ley de Órganos de Representación de 1987, Determinación de las condiciones de trabajo y Participación del personal al servicio de las Administraciones Públicas.

En su planteamiento se describía la actual situación de precariedad en que se encuentra esta Junta de Personal, al no disponer de medios para desempeñar sus funciones de defensa de los derechos de los empleados públicos, motivo por el cual acordó solicitar el derecho a la Asistencia Jurídica Gratuita para que dicha Junta de Personal, como interesada, pudiera iniciar los procedimientos administrativos y ejercitar las acciones en vía administrativa o judicial en todo lo relativo al ámbito de sus funciones.

Frente al planteamiento relativo a la asistencia jurídica gratuita a favor de dicha Junta de Personal, la Secretaría General para la Administración Pública informaba y concluía que tal institución representativa no entra dentro del ámbito personal de aplicación de dicha asistencia jurídica, y que como tal órgano colegiado no puede ser beneficiario del mismo.

A este respecto, nuestras consideraciones se centraron inicialmente en la naturaleza jurídica de las Juntas de Personal de las Administraciones Públicas, constatando cómo a la luz del marco jurídico citado, las Juntas de Personal se configuran como el órgano colegiado de representación del personal sujeto a Derecho Administrativo para la defensa de sus intereses, a través del cual se establecen cauces de participación en la determinación de las condiciones de trabajo, ostentando plena capacidad para regular su organización y funcionamiento interno, por aplicación de la Ley 7/2007, de 12 de abril, de Estatuto Básico del Empleado Público y de la Ley 9/1987, en orden a la defensa de los intereses individuales y colectivos derivados de su relación de servicios.

Como órgano integrado en la estructura de la Administración, las Juntas de Personal, estas tienen la consideración de órgano administrativo dotado de personalidad jurídica en el ámbito de las competencias que le son propias, y con capacidad jurídica de obrar (legitimación activa) en el ejercicio de las funciones de vigilancia y control que le atribuyen las normas vigentes, pudiendo interponer recursos administrativos y jurisdiccionales en defensa de los derechos del personal funcionario que representa.

En este sentido, en tanto este órgano colegiado actúa colegiadamente y con decisión mayoritaria de los miembros que la componen, obtienen legitimación activa para iniciar, como interesados, procedimientos administrativos y ejercitar acciones en vía administrativa y judicial en todo lo relativo al ámbito de sus funciones, es decir, tienen la consideración de persona jurídica limitada exclusivamente en todo lo relativo al ámbito de sus funciones. En modo alguno dicha legitimación alcanza a los miembros de la Junta de Personal si estos actúan a título personal, que solo actuando colegiadamente y con soporte en decisiones mayoritarias de sus miembros pueden ejercitar tales acciones.



Sentado lo anterior, analizamos si las Juntas de Personal, con la personalidad jurídica limitada al estricto ámbito de sus funciones, pueden ser titulares de derechos fundamentales que se alegan vulnerados en relación a dicho órgano, toda vez que el alegato de la Junta de Personal se ciñe a la denegación del derecho fundamental del derecho de acceso a jurisdicción (art. 24.1 en relación al art. 119 CE).

El Tribunal Constitucional ha reconocido explícita e implícitamente la titularidad de estos derechos a las personas jurídicas privadas, y con un carácter más limitado respecto a las personas jurídicas públicas.

Así pues, concluíamos que las Juntas de Personal, como órgano legitimado para el ejercicio de acciones administrativas y jurisdiccionales tienen reconocido el derecho a la tutela judicial efectiva y, por tanto, el de acceso a la jurisdicción que corresponda en defensa de los derechos que fiscalizan y tutelan.

Por último nos planteábamos si el derecho de acceso a la jurisdicción alcanza al derecho de asistencia jurídica gratuita y las particularidades que este pueda ofrecer respecto a las Juntas de Personal.

La Constitución Española en su artículo 119 establece que la justicia será gratuita cuando así lo disponga la ley y, en todo caso, respecto de quienes acrediten insuficiencia de recursos para litigar, competencia regulativa atribuida al Estado en su artículo 149.1.5.º que tiene su traslación en el artículo 150.1 del Estatuto de Autonomía para Andalucía, al atribuir a la Junta de Andalucía la competencia para ordenar los servicios de justicia gratuita y de orientación jurídica gratuita.

El sistema de justicia gratuita articulado por la Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita, tiene por finalidad garantizar el acceso a la justicia en condiciones de igualdad a toda la ciudadanía, garantía que fue materializada mediante la desjudicialización del procedimiento para el reconocimiento del derecho a la asistencia gratuita y el traslado de la decisión de su reconocimiento o denegación a sede administrativa, esto es, a las Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita, con la colaboración previa en la instrucción del procedimiento de los servicios de orientación jurídica gratuita de los Colegios de Abogados respectivos.

La Ley 1/1996, de 10 de enero, y su reglamento de desarrollo aprobado por Real Decreto 996/2003, de 25 de julio, se completa en nuestro ámbito competencial con la regulación procedimental del derecho mediante el Decreto 67/2008, de 26 de febrero (modificado parcialmente por el Decreto 357/2012, de 28 de diciembre y derogando la anterior regulación por el Decreto 216/1999, de 26 de octubre), por el que se aprueba el Reglamento de Asistencia Jurídica Gratuita de Andalucía.

Pues bien, en este marco regulador, el derecho a la asistencia jurídica gratuita referido a las personas jurídicas se limita por la Ley 1/1996 en su art. 2 (al que se remite el art. 2 del Decreto 67/2008) a:

- Que se trate de Asociaciones declaradas de Utilidad Pública o de Fundaciones inscritas en el Registro Administrativo correspondiente.
- Que su base imponible en el Impuesto sobre Sociedades sea inferior a la cantidad equivalente al triple del IPREM en cómputo anual (base imponible en el Impuesto de Sociedades debe ser inferior a 19.170,39 € en cómputo anual para el año 2013).

Este limitado alcance del derecho a la asistencia jurídica gratuita para las personas jurídicas ha venido planteando una viva polémica doctrinal que tiene su punto de partida en la Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, en relación a la responsabilidad penal de las personas jurídicas, toda vez que dicha reforma del Código Penal no se ha visto acompañada de la debida reforma de la Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita, dando lugar a la ausencia de protección y asistencia técnica de letrado a un amplio elenco de personas jurídicas que acrediten de forma fehaciente la insuficiencia de recursos económicos suficientes para litigar y que no se encuentren encuadradas en el supuesto del artículo 2 de la citada ley, es decir, que sean asociaciones de utilidad pública o fundaciones.

En este sentido el citado precepto de la Ley de asistencia jurídica gratuita excluye la posibilidad de acogerse a este derecho a cualquier otro tipo persona jurídica, aún cuando estas se vean incursas como parte



acusada en un proceso penal. Esta omisión no suponía hasta dicha reforma, ningún obstáculo de calado constitucional puesto que la imposibilidad de declarar culpable a una persona jurídica en un proceso penal dejaba al margen la problemática de la aplicación del derecho a la asistencia jurídica gratuita en dicha jurisdicción.

En estos casos, tanto la Ley de Asistencia Jurídica Gratuita como los reglamentos de desarrollo que de la misma han ido aprobando las comunidades autónomas no han ido ampliando la esfera de prestación de este servicio a otro tipo de personas jurídicas, como es el caso de Andalucía que mediante el Decreto 67/2008, de 26 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Asistencia Jurídica Gratuita, la norma se circunscribe a dotar del servicio de asistencia jurídica gratuita a las personas amparadas por la Ley de cobertura.

Si bien estos precedentes debieron de alertar al legislador estatal, sin embargo, no sólo no ha resultado así, limitándose a trasladar una problemática que se daba en el área civil al ámbito del proceso penal con detrimento e incluso anulación del derecho a la tutela judicial efectiva.

Por ello, el Gobierno, en el Proyecto de Ley de Asistencia Jurídica Gratuita, actualmente en fase parlamentaria (Boletín Oficial de las Cortes Generales de 7 de marzo de 2014), consciente del carácter limitado de la tutela con que la vigente Ley 1/1996 otorga a las personas jurídicas, la nueva redacción del art. 2.3.5º del Proyecto de ley citado, aparte de las asociaciones de utilidad pública y las fundaciones inscritas previstas en el homólogo precepto vigente (art. 2 c) de la Ley 1/1996, añade las asociaciones de consumidores y usuarios, e incluso, sin necesidad de acreditar insuficiencia de recursos y en defensa de sus intereses específicos, se hace extensivo el derecho a favor de la Cruz Roja Española, las asociaciones que tengan como fin la promoción y defensa de los derechos de las personas con discapacidad y los sindicatos y *“los representantes unitarios y sindicales de los trabajadores cuando ejerciten un interés colectivo en defensa de los trabajadores y beneficiarios de la Seguridad Social”*.

Resulta pacífico afirmar que el ejercicio de las funciones que competen a las Juntas de Personal requiere de suficiencia en la asignación de medios personales o financieros para aquellos casos en que la acción de la Junta de Personal los precise en tal sentido, y ello a pesar de que la actual coyuntura económica se muestra desfavorable, y por ello resulta obligado para los poderes públicos promover medidas para que por estas instancias representativas se pueda desarrollar racionalmente el ejercicio de sus funciones de representación.

En base a lo anterior formulamos a la Secretaría General para la Administración Pública resolución en orden a que se asigne a la Junta de Personal de los Servicios Centrales de la Administración General de la Junta de Andalucía los medios necesarios para el adecuado ejercicio de las funciones que le competen, sugerencia que consideramos extensible a la Junta de Personal de los Servicios Periféricos de la Administración de la Junta de Andalucía.



## CAPÍTULO 01.VI IGUALDAD DE GÉNERO

### 01.VI.2.8

### Administración de Justicia y Seguridad Ciudadana

#### 01.VI.2.8.1

#### Administración de Justicia

En cuanto a la administración de Justicia, las quejas más usuales desde una perspectiva de género son las presentadas por mujeres quejándose del funcionamiento de la Justicia en los procedimientos de reclamación de la pensión compensatoria o la de alimentos del padre de sus hijos o hijas, en los procedimientos de separación o divorcio.

En ocasiones, se plantea una problemática adicional y es la relativa a cuando los ingresos del obligado al pago no alcanzan el importe del Salario Mínimo Interprofesional, por cuanto que en este caso por mandato de los artículos 605 y siguientes de la Ley de Enjuiciamiento Civil, tienen el carácter de inembargables. No obstante, este problema se solventa con la equiparación de la pensión compensatoria con la pensión de alimentos según el art. 608 LEC y no debe tenerse en cuenta la escala del art. 605, 606 y 607 de la Ley de Enjuiciamiento Civil (AAP Valencia, Sección 10ª 17/06/2003 y AAP Madrid, Sección 22ª 03/06/2003).

Así se planteaba en la queja 14/943, en la que la interesada manifestaba tener concedida una pensión de alimentos desde el año 2011 y afirmaba que desde entonces no ha recibido ni un euro pese a haberle asegurado su abogado que él había hecho lo que tenía que hacer.

La única manera de averiguarlo y comprobar si era negligencia del abogado o del Juzgado ejecutante era admitiendo la queja a trámite a fin de conocer lo acaecido en la sustanciación del procedimiento de ejecución de títulos judiciales nº ..., seguido ante un Juzgado de Primera Instancia e Instrucción, como consecuencia del incumplimiento por parte del obligado al pago de la pensión compensatoria establecida a su favor en la sentencia recaída en el procedimiento de divorcio seguido ante el mismo juzgado, que igualmente se vio impelida a promover debido a los malos tratos que recibía de su esposo.

En base a dicho argumento, se había dispuesto judicialmente la retención y puesta a disposición del Juzgado, la cantidad de 150,00 euros mensuales hasta cubrir las cantidades reclamadas de 3177,00, de la pensión que percibía el demandado del Instituto Nacional de la Seguridad Social y además, retención y puesta a disposición judicial, periódicamente para asegurar el pago de la pensión compensatoria, por importe de 150,00 mensuales, cantidad que habría de ser revisada anualmente según IPC, que publique el I.N.E., o un organismo que pueda sustituirle.

De la tramitación de la queja se desprendía que la actividad desplegada por el Juzgado en orden a conseguir se procediera a la retención y puesta a disposición del mismo de las cantidades a deducir de la cantidad que percibía su ex marido del Instituto Nacional de la Seguridad Social era la adecuada, otra cosa es que no hubiera habido aún respuesta por parte de dicho organismo ni se hubiera acreditado la titularidad de la cuenta corriente que nuestra reclamante designó para que se efectuara el ingreso. Es por ello que le aconsejamos que se pusiera en contacto con su abogado/a al objeto de que emprendiera la actuación que mejor conviniera a su defensa.

En el Orden Jurisdiccional Civil y en los procedimientos que nos ocupan, es decir los de demandas de separación o divorcio, y más concretamente, en las contenciosas, no es infrecuente que se plantee una fuerte contestación o discrepancia en cuanto a la atribución de la guardia y custodia de los descendientes.



Tal fue el caso de la queja 14/1218, en la que el interesado decía estar envuelto en un procedimiento de separación o divorcio donde se dilucidaba la atribución de la guarda y custodia de los dos menores hijos del matrimonio roto.

Sin embargo, el problema que planteaba era su discrepancia tanto del contenido como de la manera de fabricar el dictamen o informe emitido por el Equipo Psicosocial respecto de la idoneidad de los progenitores para ostentar la guarda y custodia de sus hijos, que terminaba aconsejando se le concediera a la madre, pese a que cualquiera de los dos, cada uno de los cuales había solicitado para sí la misma, estaban capacitados.

En cualquier caso, este informe forma parte de las pruebas que se aportan en el procedimiento y es como cualquier informe pericial meramente ilustrativo para el juzgador, que lo valorará como considere conveniente, sin que le vincule para adoptar la decisión que proceda.

Finalmente, en las infracciones penales relacionadas con la violencia de género, es destacable, como particularidad que, en ocasiones, las mujeres víctimas se arrepientan de haber denunciado a su agresor y se lamenten de las consecuencias que para el mismo ha tenido la acción judicial, llegando a solicitar la reversión de la condena.

Tal es el caso de la queja 14/686 en la que interesada solicitaba instásemos del Juzgado el levantamiento de la orden de alejamiento que pesaba sobre su marido, que la agredió en la mismísima noche de bodas. La interesada lo perdonaba, quería formar una familia con él y no le era posible al estar ordenado su alejamiento durante unos cuantos meses.

También en la queja 14/1564 según nos contaba la interesada en su escrito, tras varios episodios desafortunados con su pareja se dictó sentencia por la que se le condenó a 3 años y medios de privación de libertad con orden de alejamiento, teniendo ambos un hijo en común y siendo su deseo poder acudir a verlo y llevarle también al menor.

Obviamente, y sin necesidad de realizar comentario alguno, no podíamos acceder a estas insólitas pretensiones y hemos de reiterar, una vez más, la imposible intervención de esta Institución, cuando se trata de revisar decisiones judiciales, firmes o no, sin perjuicio de informar a la persona interesada sobre las posibilidades de recurso o actuación con las que, a tenor de los datos que nos haya ofrecido, pudiere contar.

También nos llegan quejas sobre supuestos en los que las mujeres se sienten injustamente tratadas en los juicios penales por violencia de género, tal fue el caso de la queja 14/276 en la que la interesada se quejaba de lo agresivo que fue el interrogatorio del juez ante el que se celebraba un juicio sobre violencia de género en el que era la víctima de su ex pareja, que, a su parecer, fue mejor tratada que ella.

A los pocos días, nos llegó un nuevo correo de la interesada desistiéndose tras haber hablado con su abogado, que le explicó que al haber sido víctima y testigo el juez necesitaba interrogarla exhaustivamente para poder llegar a saber si decía o no la verdad en un asunto en que las versiones eran obviamente contradictorias.

## 01.VI.2.8.2 Seguridad Ciudadana

Han sido varias las asociaciones, sindicatos y colectivos que nos han manifestado su reclamación por actuaciones relacionadas con la incoación de expedientes sancionadores y la imposición de sanciones y multas que terminan generando un impacto en las capacidades económicas de estas entidades y, sobre todo, de sus militantes, que devienen de acciones de protesta en la vía pública, de manera libre y pacífica, que pueden llevar aparejadas un efecto disuasorio o restrictivo a la hora de manifestar, de esta forma, sus discrepancias con determinados asuntos de la vida social y política.



Tal fue el caso de la queja 14/3431, en la que una entidad integrada por varios colectivos de mujeres feministas se dirigió a nosotros para mostrarnos su inquietud y alarma por la represión, hostigamiento, amedrentamiento sistemático del que estaban siendo objeto, con motivo de sus acciones en contra de la Ley del Aborto de nuestro país., ya que tras haber llevado a cabo un acto de concentración en la vía pública fueron impelidas a identificarse por la policía, recibiendo con posterioridad sanciones de distinta naturaleza.

Este colectivo, fue recibido en comparecencia en la sede de la Defensoría, en la que reiteramos nuestra preocupación por los efectos que se están produciendo entre diversos colectivos y entidades ciudadanas que suelen devenir, como decíamos en procedimientos sancionadores e imposición de multas, al mismo tiempo que fueron informadas de que venimos poniendo en conocimiento de tales circunstancias al Defensor del Pueblo Estatal, ya que intervienen agentes dependientes de las Fuerzas de Seguridad del Estado, al igual que era nuestra intención trasladar este aspecto en las próximas reuniones que mantuviéramos con la Subdelegación del Gobierno de Andalucía.

## 01.VI.2.11.2 Protección Legal y Jurídica a las Víctimas

Como venimos efectuando desde hace ya varios años, esta Defensoría ha abierto queja de oficio cada vez que hemos tenido conocimiento de la muerte de una mujer a causa de la violencia de género y ello como Institución encargada de la defensa de los derechos fundamentales, entre otros de los consagrados en los artículos 10 y 15 de la Constitución Española, especialmente en el caso que nos ocupa, cuando la presunta violación de los mismos afecten a las mujeres y teniendo en cuenta lo previsto en el artículo 16 del Estatuto de Autonomía para Andalucía, según el cual las mujeres tienen derecho a una protección integral contra la violencia de género, que incluirá medidas preventivas, medidas asistenciales y ayudas públicas.

Por primera vez en unos años, Andalucía no ocupa el deshonroso primer puesto de víctimas mortales por violencia de género. En total, las mujeres muertas por esta causa en 2014, fueron 53, frente a las 54 del año 2013, siendo Cataluña la que ocupa el primer lugar con 12 mujeres fallecidas, siguiéndole Andalucía con 10, Madrid 7, 6 Comunidad Valenciana y Galicia, con 3 Islas Baleares, Castilla y León y País Vasco, con 2 Melilla y con 1 Canarias.

De las 53 víctimas, el 67,9% eran españolas y el 32,1% eran extranjeras. Sólo 17 habían denunciado su situación de violencia, 3 habían retirado la denuncia; 10 habían solicitado medidas de protección y 9 la obtuvieron y solamente 4 tenían en el momento de los hechos medidas de protección en vigor.

Asimismo, quedaron 41 personas menores de 18 años, hijos e hijas, huérfanos a causa de la violencia de género y fallecieron seis menores a manos de sus progenitores en los mismos crímenes por violencia de género, que eran hijos o hijas del agresor.

De las investigaciones de oficio llevadas a cabo por esta Defensoría con ocasión de la muerte de mujeres a causa de violencia de género en Andalucía, en la mayoría de los casos las víctimas no habían interpuesto denuncia previa, ni los organismos públicos con competencia en la materia, especialmente los más cercanos a la ciudadanía, como son los Servicios Sociales Comunitarios y Centros Municipales de Información a la Mujer tenían noticias de que pudiera haber una posible situación de maltrato.

No obstante, en tres de los casos de muerte por violencia de género, los agresores habían sido previamente denunciados en otras ocasiones por esta causa y se había dictado contra ellos órdenes de alejamiento, bien por la misma víctima, bien por parejas anteriores y alguna de las víctimas incluso había estado en los recursos del Instituto Andaluz de la Mujer de atención integral en esta materia, de ahí la gran importancia que tienen las medidas preventivas así como la adecuada valoración del riesgo; con la finalidad de adoptar las acciones de protección necesarias encaminadas a impedir que hechos de esta brutal naturaleza no puedan repetirse.



## CAPÍTULO 01.VIII MEDIO AMBIENTE

### 01.VIII.2.7 Protección ambiental del territorio

...

Tal vez la cuestión que ha suscitado mayor debate en los medios de comunicación, y que ha originado, a su vez, una mayor presentación de quejas en relación con la sostenibilidad, ha sido el mantenimiento, hoy por hoy, de la construcción y el impacto que genera el hotel situado en la playa de Algarrobico, en el municipio almeriense de Carboneras, situado dentro del Parque Natural de Cabo de Gata-Níjar.

Aunque hemos recibido un total de 455 quejas, lógicamente no hemos podido analizar la situación al encontrarse completamente sub-iudice la cuestión de fondo, habida cuenta de que el art. 17.2 de nuestra Ley reguladora nos impide pronunciarnos sobre el aspecto litigioso. Ahora bien, ello no impide que valoremos los “*problemas generales*” planteados en las quejas presentadas.

En este contexto, la Institución emitió un **comunicado** en el que manifestó que la necesaria supresión del impacto, y no sólo visual, de la enorme “mole” edificatoria existente, desde hace años, en el mencionado Parque Natural, en terrenos que, en parte, invaden la zona de dominio público marítimo terrestre, ha llevado a las Administraciones del Estado y de la Junta de Andalucía a asumir el compromiso público de su supresión y que estos terrenos tengan usos que favorezcan la protección de este espacio de gran valor ambiental.

No obstante, los procesos judiciales en curso permiten presumir que cualquier intervención en este sentido se puede dilatar durante bastante tiempo. Mientras tanto, en este escenario judicial las sentencias del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía han llegado a conclusiones aparentemente muy distintas sobre la naturaleza de la zonificación que se debe aplicar al sector S-T1, en el que se encuentra ubicado el inmueble.

La no intervención de esta Institución en cuestiones sometidas a procedimientos judiciales en curso, conforme a lo establecido en el citado en el art. 17 de nuestra Ley reguladora (Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz), no impide que llamemos a una seria reflexión de los poderes públicos que, actualmente, critican unánimemente un modelo de desarrollo urbanístico que no habría tenido lugar sin la aprobación previa, por los propios Ayuntamientos y los órganos competentes de la Comunidad Autónoma, de los planes urbanísticos que habilitaron la ejecución de un desarrollo territorial, ambiental, social y económicamente no sostenible. Después de ello, hacíamos un amplio resumen de las dos Sentencias, con el texto íntegro de ambas.

Como quiera que con posterioridad a aquel comunicado se dictó otra sentencia por el Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, que declaraba la legalidad de la licencia, concretada para la construcción de este inmueble, nos vimos obligados a emitir un segundo comunicado en el que manifestábamos que la Sentencia del TSJA por la que declara la legalidad de la licencia otorgada para la construcción del hotel del Algarrobico en el ámbito del Parque Natural del Cabo de Gata y Níjar evidencia la responsabilidad de las administraciones públicas, autonómica y municipal en la aprobación de un planeamiento urbanístico que hizo posible el otorgamiento de esa autorización urbanística para la construcción del mencionado inmueble.

En cualquier caso, con independencia del análisis que se pudiera realizar del contenido de esta sentencia y su valoración en términos jurídicos, que no corresponde efectuar esta Institución a tenor de lo establecido en el art. 17 de su Ley reguladora, sí debemos de insistir en una reflexión que ya hicimos con motivo de otras resoluciones judiciales dictadas sobre este asunto, a las que hemos hecho mención y que, tanto en este supuesto como en otras actuaciones urbanísticas que se extienden a lo largo de nuestro litoral y que son objeto de una crítica unánime por parte de los poderes públicos y de amplios sectores de la



sociedad, existe una alta responsabilidad de las administraciones en la aprobación de esos modelos urbanísticos que han propiciado tales actuaciones.

Por otro lado, y sin perjuicio de los recursos que en su caso, se interpongan respecto de esta resolución del TSJA y de otras posibles resoluciones judiciales que se pudieran dictar en este asunto, cuya complejidad jurídico procesal parece no tener fin, debemos reiterar la necesidad de que cualquiera que sea las acciones que se ejerciten y el resultado de las resoluciones judiciales, los poderes públicos deben garantizar, en cualquier supuesto, un destino para el espacio en el que se ubica esta edificación que sea plenamente coherente con los valores protegibles del Parque Natural del Cabo de Gata y Níjar que deben ser tutelados.

La necesidad de apostar por un desarrollo sostenible de nuestro territorio y, singularmente, del litoral, no es solo un deseo compartido por diversos sectores de la sociedad, sino también una exigencia constitucional y estatutaria que los poderes públicos deben preceptivamente asumir.

Desde las páginas de este Informe Anual insistimos, una vez más, en la necesidad de que los poderes públicos asuman, lo más pronto posible, el compromiso de destinar el espacio sobre el que se edificó este inmueble a un uso coherente con los valores ambientales que este parque natural posee y evite el extraordinario impacto visual que, en todo caso, esta construcción genera en este lugar.

...

## CAPÍTULO 01.IX MENORES

### 01.IX.2.2 Maltrato

...

La sociedad andaluza muestra una gran sensibilidad ante los supuestos de pederastia que se publicitan en los medios de comunicación. Por dicho motivo y haciéndonos eco del rechazo ciudadano y del apoyo mostrado a la familia incoamos, de oficio, el expediente de **queja 14/1767** en el que nos interesamos por un caso ocurrido en Huelva. La familia se lamentaba de la desacertada intervención de las Administraciones ante el maltrato padecido por la niña, llegándose a la situación de que el pederasta condenado en firme por sentencia a alejamiento de la víctima vivía en el bloque contiguo, pudiendo verse las caras desde la ventana de su habitación.

Según el relato de la abogada contratada por la familia de la menor, el pederasta fue condenado en 2012 a 2 años de prisión por haber abusado sexualmente de la niña, y ya antes se le impuso una orden cautelar de alejamiento que incumplió, siendo condenado por dicho quebrantamiento de medida por el juzgado de lo penal en 2 ocasiones, existiendo además 3 diligencias nuevas en fase de instrucción por nuevos quebrantamientos. La abogada se lamentaba del retraso en la tramitación de estos procedimientos por el Juzgado de lo Penal, lo cual condiciona la ejecución de sus decisiones, todo ello, por encontrarse dicho juzgado colapsado.

Así pues, tras solicitar la colaboración de la Fiscalía pudimos conocer las incidencias acaecidas en los distintos procedimientos judiciales relacionados con el caso, resaltando que en una de las sentencias dictadas se imponía al acusado la medida de libertad vigilada por 6 años, con una medida de alejamiento por 6 años, pero sin ninguna concreción de la distancia. En ejecución de sentencia, siguiendo el parecer de la Fiscalía, la Audiencia Provincial la fijó en 20 metros.

Nos decía el Ministerio Fiscal que tanto la Fiscalía como el Juzgado estaban dando impulso a las ejecutorias por las penas impuestas sin que se apreciaran en ese momento defectos procesales que debieran ser



subsanaos. De igual modo, pudimos constatar que ya se encontraban en trámite tanto las diligencias incoadas a resultas de las denuncias de la madre como el recurso de apelación interpuesto contra la sentencia dictada por el Juzgado de lo Penal (quebrantamiento de medida de alejamiento), sin que en apariencia se estuviesen produciendo dilaciones indebidas.

Por último, el Ministerio Fiscal anunció la petición efectuada al Juzgado de lo Penal para que en la ejecutoria se requiriera a la Policía Nacional el control del penado a los efectos de comprobar si estaba cumpliendo la condición de no aproximarse a la menor tal como le fue impuesta al concedérsele la suspensión de la ejecución.

...

## 01.IX.2.5 Responsabilidad penal de menores

Como viene aconteciendo en ejercicios anteriores, la mayoría de las quejas recibidas sobre responsabilidad penal de menores están relacionadas con la organización y funcionamiento de los centros de internamiento para menores infractores. Un dato fácilmente comprensible si tenemos en cuenta la variedad y singularidad de problemas, acontecimientos y vicisitudes que pueden surgir en la vida cotidiana de estos recursos.

La casuística de situaciones denunciada es diversa, si bien, los internos, o incluso sus familiares, vienen a expresar en sus quejas la disconformidad con la medida correctiva o sancionadora impuesta por el centro de internamiento como reacción a una falta (quejas 14/861, **14/4681**, y 14/6049). También son habituales las demandas de ayuda para trasladar al menor de un centro a otro, bien por ser más cercano al domicilio familiar o bien por considerar que no está recibiendo la atención adecuada en el recurso de origen (quejas 14/2837, y 14/5309).

Por otro lado, las quejas recibidas en este ámbito, las demandas y peticiones que desde hace tiempo vienen realizando profesionales del sector, unido todo ello a la especial protección que debemos otorgar a quienes cometen delitos y a sus víctimas, han justificado la elaboración de un Informe especial sobre la atención que reciben los menores y jóvenes que se encuentran cumpliendo una medida de privación de libertad en alguno de los 15 centros de internamiento de los que dispone la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Se trata de un trabajo que pretende ofrecer, desde la vertiente de una Institución garante de derechos, una visión global de estos recursos, de sus estructuras, relaciones, organización, pero sobre todo del trabajo que desarrollan aquellos para la reeducación y reinserción social de los menores y jóvenes que han cometido algún delito.

El fenómeno de la delincuencia juvenil es ciertamente complejo y sus consecuencias suelen ir acompañadas de una importante polémica social. Ante esta realidad, la sociedad parece dividida entre quienes se muestran partidarios de acentuar el enfoque represivo y sancionador para hacer frente a estos comportamientos violentos, y quienes consideran necesario profundizar en el enfoque reeducativo y de reinserción social como instrumentos básicos para una verdadera Justicia penal juvenil.

No es de extrañar, por tanto, que muchas de las medidas políticas reclamadas por la sociedad en relación con los menores parezcan ir orientadas a corregir o reaccionar con un endurecimiento de la legislación sobre responsabilidad penal de menores. Pero las normas nunca pueden ser la solución definitiva al problema de la delincuencia juvenil, y ver en ellas una relación directa con el problema no es la vía más idónea para combatirlo.



El problema no sólo debe abordarse desde dicha legislación, a pesar de que las medidas que se adopten lo sean con carácter reeducador y no sancionador. La solución a la delincuencia de este sector de la población ha de venir a través de la prevención, es decir, en la búsqueda de las verdaderas causas de la aparición de las infracciones, y también por medio de la reinserción y la educación del infractor.

Recordemos que la Constitución, en su artículo 25, señala que la represión de las acciones delictivas solo puede tener como finalidad la reinserción social del delincuente. Este principio de reinserción tiene que ser más contundente en el caso de las personas menores de edad y jóvenes, y requiere, por consiguiente, respuestas diferenciadas de las que reciben los adultos. Unas respuestas que, sin olvidar la exigencia de responsabilidad de los actos, impongan una sanción educativa adaptada a las necesidades del infractor, el cual, en muchas ocasiones, es víctima de situaciones que le han impedido crecer con normalidad, colocándolo en una situación de especial vulnerabilidad.

Este Informe ahonda en el trabajo de reeducación y reinserción social de los centros de internamiento a favor de los chicos y chicas que han cometido un acto delictivo grave y se encuentran privados de libertad por decisión judicial. Analizamos, por tanto, las acciones que se desarrollan en estos recursos públicos para ofrecer un contexto educativo favorecedor de la inserción social y familiar del menor. Ha sido nuestra intención, además, aumentar la visibilidad de los centros de internamiento cara a una sociedad que después ha de reintegrar a aquellas personas menores de edad que han estado privadas de libertad.

La investigación llevada a cabo en este trabajo ha tenido su base en los datos obtenidos de un cuestionario de trabajo remitido a todos los centros de internamiento, en las visitas a los mismos, y en las conclusiones de las entrevistas mantenidas con chicos y chicas internos, con los profesionales, con Jueces y Fiscales de menores, así como con los profesionales de los equipos técnicos.

El informe recoge las conclusiones y valoraciones deducidas de la investigación así como un conjunto de Recomendaciones y Sugerencias dirigidas a las distintas Administraciones. Por razones de espacio, sólo mencionaremos en este subepígrafe algunas de las resoluciones contenidas en el Informe:

- A.** Hemos demandado la aprobación de un Plan de Justicia juvenil en la Comunidad Autónoma de Andalucía así como la elaboración de una norma reglamentaria sobre organización, funcionamiento y características de los centros de internamiento.
- B.** Entendemos necesario que se suscriba un convenio de colaboración entre la Consejería de Justicia e Interior y la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales para optimizar la atención a menores con problemas de salud mental que cumplen o han cumplido una medida de internamiento.
- C.** Las Administraciones educativa, social, sanitaria, y Administración local, de forma conjunta y coordinada, deben incrementar la labor preventiva para atajar el problema de la delincuencia juvenil.
- D.** Es necesario evaluar la demanda de plazas en centros de internamiento en Andalucía, estableciendo un Plan de actuación de distribución y reorganización. También hemos reiterado la necesidad de que la provincia de Huelva cuente con un centro de internamiento, al ser la única provincia de Andalucía que carece de estos recursos.
- E.** Proponemos que se retiren las concertinas existentes sobre el vallado exterior de algunos de estos recursos.
- F.** Consideramos conveniente reforzar la divulgación y conocimiento a la sociedad sobre los centros de internamiento para menores infractores.
- G.** Instamos a la Administración a promover convenios de colaboración con los 8 Colegios de Abogados de Andalucía para facilitar la comunicación de los letrados con sus defendidos, menores y jóvenes que cumplen medida de privación de libertad.
- H.** Sugerimos establecer una línea de ayudas económicas para aquellas familias con escasos recursos económicos que ven limitadas sus posibilidades de visitar al menor interno por encontrarse el centro alejado del domicilio familiar.



- I. Consideramos necesario la puesta en funcionamiento programas específicos de integración del menor a la finalización de la medida de internamiento, especialmente dirigidos a menores que a la conclusión de la medida no pueden retornar al ámbito familiar o al sistema de protección.
- J. Entendemos conveniente promover encuentros formativos y de intercambio de buenas prácticas y experiencias, de forma conjunta, entre todos los profesionales que trabajan con menores infractores (Jueces de Menores, Fiscales de Menores y profesionales de los Equipos Técnicos, profesionales de los centros de internamiento y letrados defensores).

Este **Informe** ha sido presentado al Parlamento de Andalucía en diciembre de 2014, estando pendiente de su debate ante la sociedad con la celebración de unas jornadas.

## 01.IX.2.8 Familia

...

Un conjunto significativo de quejas tramitadas durante 2014 tienen en común su relación con conflictos surgidos en el seno de la familia. Esta situación se da muy frecuentemente con ocasión de la ruptura de la relación de pareja, cuando existen hijos en común y no se llega a un acuerdo sobre la guarda y custodia, ni sobre el régimen de visitas.

En muchas ocasiones, este escenario representa un auténtico tormento para estas personas que, en ausencia de solución pactada, se ven abocadas a constantes visitas al juzgado para encontrar solución a sus desavenencias. Se dan situaciones incomprensibles de denuncias cruzadas, con pretensiones extremas irrealizables. Y todo ello ante unos hijos que son quienes a la postre sufren esta situación.

Es por ello que siempre que podemos orientamos a las personas que se dirigen a nosotros a una posible solución mediante la participación de profesionales de la mediación familiar. A este respecto ya se encuentra operativo el registro público de mediadores que tiene habilitado la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales, a través de sus Delegaciones Territoriales, y a pesar de ello hemos de mostrar nuestra preocupación por el escaso número de reconocimientos del derecho a la mediación familiar gratuita, lo cual es muestra del poco conocimiento que tiene la ciudadanía de esta posibilidad y como lo usual es que ante el conflicto se siga acudiendo al juzgado sin intentar antes esta posibilidad.

También hemos de referirnos a las controversias derivadas del funcionamiento ordinario de los puntos de encuentro familiar, cuya labor muchas veces es cuestionada reproduciendo la misma problemática y desavenencias que determinaron la necesidad de su intervención.

A título de ejemplo, en la queja 14/4878 el interesado se queja del funcionamiento del punto de encuentro familiar de Jerez, lamentándose porque los informes que remiten al juzgado son muy parciales, reflejando las quejas e inquietudes manifestadas por la madre pero sin otorgar igual relevancia a sus manifestaciones. También en la queja 14/2283 una mujer víctima de malos tratos, con orden de alejamiento impuesta a su agresor (padre de su hijo) se muestra disconforme tanto con el régimen de visitas reconocido por el Juzgado al agresor, como por el cumplimiento del mismo por parte del punto de encuentro familiar de Marbella. Por su parte, en la queja 14/126 el interesado manifiesta su disconformidad con el modo de actuar del punto de encuentro familiar de Sevilla porque ha de esperar pacientemente en la sala dispuesta para ello a que accedan sus hijos, pero que una vez acceden, el tiempo que le ha reconocido el juzgado es muy corto, perdiendo con ello todo sentido la intervención del recurso orientada a normalizar la relación paterno-filial.

Entre las quejas relativas a familias también incluimos aquellas referentes al reconocimiento o renovación de los títulos de familia numerosa, en las cuales se plantean variadas cuestiones tanto de procedimiento como del contenido concreto de las ayudas o beneficios sociales inherentes a dicho título.



Así las quejas 14/3164, 14/5918, 14/5921 venían referidas a problemas burocráticos en la gestión de los expedientes que determinaban retrasos en la expedición y renovación de los títulos. Como solución a tales problemas burocráticos de gestión en la queja 14/3866 el interesado pedía una modificación normativa que permitiese una vigencia más prolongada de los títulos de familia numerosa.

En las quejas 14/955, 14/1454, 14/3422 y 14/5433, se planteaba la problemática de familias monoparentales en que el padre o la madre fuese discapacitado y tuviera hijos a su cargo. Respecto de estas familias, la Junta de Andalucía viene actuando conforme al tenor del artículo 2.2, de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, que establece la equiparación como familia numerosa, a los efectos de dicha ley, a las familias numerosas constituidas por 2 ascendientes, cuando ambos fueran discapacitados o al menos uno de ellos tuviera un grado de discapacidad igual o superior al 65%, o estuvieran incapacitados para el trabajo, con 2 hijos, fueran o no comunes.

En la tramitación de tales quejas hemos de informar a los interesados que la Junta de Andalucía dispone solo de competencias para la ejecución de lo establecido en la normativa estatal. Y dicha normativa (la citada Ley 40/2003, de 18 de noviembre) sigue vigente a pesar de las modificaciones normativas que se preveían en las últimas Leyes de Presupuestos Generales del Estado.

A este respecto, y por tratarse de normativa de ámbito estatal, dimos traslado de dicha cuestión al Defensor del Pueblo Estatal, quien nos remitió un oficio haciendo constar que es consciente del problema, tal como ha quedado plasmado en los últimos Informes anuales presentados en las Cortes Generales. Por ello se solicitó información a la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, sobre la situación y criterios de la posible reforma de la Ley de Familias Numerosas (Ley 40/2003, de 18 de noviembre) para incluir nuevos supuestos.

La respuesta del departamento ministerial es que tal como señala la Constitución Española, en su artículo 39, los poderes públicos aseguran la protección social, económica y jurídica de la familia. Para dar contenido al referido mandato constitucional en relación con las familias numerosas, se aprobó la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, donde se establecía la definición, acreditación y régimen de las mencionadas familias, para garantizar su acceso a unos beneficios sociales legalmente definidos.

Esta Ley extiende su ámbito de aplicación a una amplia tipología de familias donde se restringe a la familia tradicional. Se pretendió con ello no restringir la protección que con ella se proporcionaba a toda la compleja realidad de los vínculos familiares que existen en las actuales sociedades. No obstante, la mencionada Ley 40/2003 ha sido objeto de diversas modificaciones para dar una mayor cobertura a las mencionadas familias, ampliando los supuestos de familia numerosa y el acceso a los beneficios sociales derivados de la legislación de familias numerosas.

Continua señalando la Administración estatal que la inclusión de nuevos supuestos (monoparentales con 2 hijos, discapacitados con 2 hijos) supone un notable incremento del número de familias beneficiarias, y por ende, de la inversión necesaria para poder dar cobertura a los beneficios previstos legalmente. Pero el contexto de dificultad económica y consolidación fiscal por el que atraviesa nuestro país y la falta de previsiones de crédito presupuestario específico para implementar las diferentes iniciativas parlamentarias que se aprobaron a este respecto, han dificultado que las reformas normativas hayan podido llevarse a cabo hasta ahora.

No obstante, desde el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad se ha manifestado la voluntad de elaborar un Plan Integral de Apoyo a la Familia que contempla un conjunto de medidas articuladas y coherentes a desarrollar por los diversos Ministerios con competencias en materia de apoyo a las familias. En ese marco, se analizará la posibilidad de reformar la normativa reguladora de las familias numerosas y la protección que pueda dispensarse a colectivos familiares que presenten situaciones de especial necesidad, teniendo en cuenta todos los aspectos concurrentes, incluyendo lógicamente los económicos presupuestarios.

...



### 01.IX.3

## Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones

...

- Queja 14/4456, dirigida a la Oficina Judicial, Justicia Juvenil y Cooperación de la Consejería de Justicia y Administraciones Públicas, relativa al suicidio de un joven que se encontraba cumpliendo una medida de internamiento en el centro Marchenilla de Algeciras (Cádiz).

...

## CAPÍTULO 01.X SALUD

### 01.X.2.8

#### Salud Mental

...

Nuestra atención en este apartado sin embargo, se centra este año sobre la propuesta de reforma del Código Penal por lo que hace al régimen de las medidas de seguridad, y la fuerte contestación a la misma ejercida desde las asociaciones de pacientes y familiares del sector, a la que singularmente nos hemos unido desde esta Institución.

En dicho proyecto, la gravedad de las medidas a imponer, y específicamente la duración de la medida de internamiento en centro psiquiátrico, ya no se limitaba al tiempo de duración de la pena que resultaba aplicable al delito cometido sino que se vinculaba a la peligrosidad del autor, posibilitándose así la privación de libertad de manera indefinida, mediante la concatenación de prórrogas de dicha medida de internamiento, si al cumplirse el plazo límite inicial de cinco años no concurrían *"...las condiciones adecuadas para acordar la suspensión de la medida y, por el contrario, el internamiento continúa siendo necesario para evitar que el sujeto que sufre la anomalía o alteración psíquica cometa nuevos delitos a causa del mismo..."*

Este intento de trasladar a la norma prejuicios fuertemente arraigados que abundan en la estigmatización de estos pacientes, presuponiendo su peligrosidad sin ningún tipo de justificación, motivó la comparencia en esta Institución de las asociaciones más arriba mencionadas, y nuestra **declaración formal** de solidaridad con las mismas y apoyo al empeño común de conseguir que los cambios legislativos que pudieran introducirse en el Código Penal redundasen finalmente en una mejora de la situación de todas las personas con enfermedad mental y en ningún caso, supusieran un retroceso en el largo proceso de normalización e integración social de este colectivo.

Una vez aprobado recientemente el texto en el Congreso de los Diputados, tenemos que congratularnos de que la tramitación en dicho órgano haya provocado la desaparición de las referencias normativas aludidas, pendiendo a continuación la aprobación en el Senado.

..



## CAPÍTULO 01.XI SERVICIOS DE INTERÉS GENERAL Y CONSUMO

### 01.XI.2.1.4.1

#### Hipotecas con cláusula suelo

Nuevamente las quejas que más se han reiterado durante el año 2014 siguen siendo las relativas a la aplicación de la cláusula suelo hipotecaria, por lo que hemos considerado oportuno dedicarle un apartado específico.

En el Informe Anual correspondiente al ejercicio 2013 ya ofrecíamos amplia información sobre la actuación de oficio desarrollada (**queja 13/409**) ante la recepción en masa de quejas que centran su reclamación en la eliminación de la cláusula por abusiva y por no haberse ofrecido suficiente información acerca de la misma en el momento de suscribir el préstamo.

Muchas de ellas traslucen dificultades en el pago de la hipoteca que podrían mejorar en caso de que la entidad financiera acordase la no aplicación de la citada cláusula. Nuestra intervención se dirigió primordialmente a la Secretaría General de Consumo proponiendo actuaciones que, a nuestro juicio, podrían redundar en una mejora de la situación de las personas afectadas ante la reticencia de las entidades financieras a eliminar sus cláusulas.

Entre las medidas propuestas se citaban el ejercicio de una acción colectiva de cesación por tipos o modelos de contratos, con objeto de obtener un pronunciamiento de nulidad de las cláusulas suelo en supuestos y para entidades que quedaron fuera de la sentencia 241/2013, de 9 de mayo, del Tribunal Supremo. Igualmente se señaló la virtualidad del ejercicio de la potestad sancionadora cuando la Administración comprobase que no se había respetado la transparencia exigible en la incorporación de la cláusula suelo en el contrato. La Secretaría General de Consumo nos informaba a finales de 2013, además de otras gestiones, que se habría iniciado una campaña de inspección en materia de créditos hipotecarios, de la que podrían derivarse los oportunos expedientes sancionadores por la inclusión de cláusulas abusivas.

Esta campaña supuso la recopilación de un número importante de escrituras hipotecarias para su análisis y revisión por la posible inclusión de cláusulas abusivas, así como requerimientos documentales a las entidades objeto de inspección. Sin embargo, la complejidad del asunto y el altísimo volumen de documentación reunida motivaba un importante retraso en la iniciación de los correspondientes expedientes sancionadores. Así, a través de la tramitación de un expediente de queja referido a una situación individualizada (queja 12/6472), pudimos saber que en el mes de junio de 2014 aún no se habían iniciado los expedientes sancionadores.

Es más, la falta de nueva información al respecto nos hace pensar que dicho retraso se habría prolongado por más tiempo del hubiera resultado aceptable. En este sentido, las quejas ciudadanas también se refieren a la falta de actuación de las Administraciones competentes que permitiese revertir la situación que sufren. Por este motivo estamos valorando la oportunidad de retomar nuestras actuaciones ante la Administración competente con objeto de impulsar las medidas que puedan suponer un revulsivo en la actuación de las entidades financieras.

Por nuestra parte, y amparándonos en nuestras competencias mediadoras, también nos dirigíamos a las entidades financieras instándoles a dejar sin efecto las cláusulas suelo de sus contratos hipotecarios en vigor.

Esta Institución, a la luz de la doctrina fijada por el Tribunal Supremo, entendía que esta falta de transparencia era predicable de la mayoría de los contratos hipotecarios en vigor que incluían cláusulas



suelo, por lo que consideraba necesario que por las entidades financieras se procediera a la inmediata declaración de nulidad de dichas cláusulas sin que para ello tuviera que mediar una resolución judicial. No nos parecía justo que la única opción para conseguir la anulación de unas cláusulas abusivas fuera la vía de los Tribunales porque para muchas personas ésta es una alternativa lenta, compleja y costosa.

Esta primera petición, publicada en nuestra web y dirigida a las entidades financieras a finales de 2013, obtenía distinta respuesta de la que ya ofrecíamos información en el momento de redacción del Informe Anual 2013. Como balance global, podemos afirmar que la petición cursada por esta Institución no ha sido atendida por la mayoría de las entidades financieras, que han optado por persistir en el mantenimiento de las cláusulas suelo con carácter general, sin perjuicio de que en algunos casos concretos, a petición de esta Institución o en el proceso de revisión masiva de préstamos con garantía hipotecaria instado por el Banco de España, se haya llegado en algunos casos a su eliminación.

Podemos especificar la respuesta de las entidades que se han dirigido a esta Institución para trasladar expresamente un pronunciamiento. Así, Caja Rural de Granada destacaba haber concluido, tras su proceso de verificación interno sobre las cláusulas suelo, que se había dado fiel cumplimiento a la normativa vigente en cada momento. Asimismo se valoran de forma constructiva los dictámenes del Banco de España y las peticiones o recomendaciones de otras entidades que, aún no siendo vinculantes, aportan criterios orientadores de cómo aplicar de forma satisfactoria la normativa vigente.

En cualquier caso, trasladaba su oferta permanente a adaptar las operaciones de los clientes a aquellas condiciones financieras que consideren más adecuadas a sus intereses, *“siempre mediante las novaciones, intervenciones notariales y registrales que la normativa exige, y dentro de un marco de colaboración que satisfaga los intereses de ambas partes”*.

Caja Rural del Sur nos comunicaba que llevaba meses desarrollando una política masiva y continuada de revisión de préstamos con garantía hipotecaria de vivienda habitual que llevan inserta una cláusula de limitación de los tipos de interés, llegando a negociaciones puntuales para la reducción y, en algunos casos, eliminación de la referida cláusula.

Para aligerar los trámites oportunos incluso se habría contratado un servicio externo y profesional de mediación.

Por otra parte la entidad nos trasladaba que habría valorado y concluido que la solución de eliminación genérica de todas las cláusulas suelo en los préstamos hipotecarios de vivienda suscritos le abocaría a una situación de difícil viabilidad económica, resultando que su principal obligación y responsabilidad es la salvaguarda de los intereses de todos sus socios y clientes.

La postura de Caixabank, hasta la fecha, defiende la legalidad de la inclusión de la cláusula hasta agotar los posibles recursos judiciales. Todo ello sin perjuicio de ofrecer a sus clientes la posibilidad de negociar una rebaja temporal de la cláusula suelo, a cambio de la retirada de las reclamaciones presentadas ante cualquier organismo o instancia administrativa o judicial y el compromiso de no presentar nuevas reclamaciones durante el plazo de vigencia del acuerdo.

Transcurrido un año, la situación actual se caracteriza por una masiva judicialización del problema de las cláusulas suelo, que está provocando una situación de auténtico colapso en los Juzgados de lo Mercantil, la cual también ha sido objeto de denuncias ciudadanas ante esta Institución y ha motivado la apertura de quejas de oficio por el Área de Justicia de esta Institución ([queja 14/5196](#) y [queja 14/5756](#), en relación con los Juzgados de lo Mercantil en Málaga y Sevilla, respectivamente).

En cuanto a la cuestión debatida, podemos afirmar que se vienen sucediendo sentencias y pronunciamientos judiciales de diferentes instancias que vienen declarando de forma abrumadora la nulidad de las cláusulas suelo sometidas a su consideración. Igualmente, son numerosas las sentencias de los Juzgados de lo Mercantil en las que la declaración de nulidad de la cláusula suelo viene acompañada de la suspensión cautelar de su aplicación y la condena en costas a la entidad financiera por la temeridad de su posición



judicial. Asimismo, son bastantes las sentencias que condenan a la entidad financiera a la devolución de las cantidades percibidas indebidamente por aplicación de dicha cláusula.

Este posicionamiento judicial está siendo avalado mayoritariamente por las diferentes Audiencias Provinciales. Incluso el Tribunal Supremo ha ratificado plenamente su doctrina de 9 de mayo de 2013 mediante una sentencia dictada en relación con casos particulares (sentencia 464/2014, de 8 de septiembre). Por ello, ante la certeza de que el resultado de tan largo itinerario procesal no será otro que el reconocimiento final de la nulidad de la cláusula analizada, no entendemos la insistencia de las entidades financieras en recurrir a una vía judicial que, además de implicar un importante coste para las mismas, las somete a un elevado daño reputacional.

Por otro lado, son muchas las personas que por desconocimiento y, sobre todo, por falta de medios no han acudido a los tribunales para defender su derecho frente a estas cláusulas abusivas. O, que habiendo pedido el amparo judicial, soportan largas dilaciones en espera de un pronunciamiento judicial, debiendo afrontar, mientras tanto, el pago de las cláusulas y los costes del proceso. Ante esta situación, esta Institución ha considerado necesario hacer un nuevo llamamiento público a todas las entidades financieras radicadas en Andalucía para que, sin más dilaciones, procedan a dejar sin efecto las cláusulas suelo incorporadas a sus contratos hipotecarios.

Este llamamiento se publicaba en nuestra página web a en el mes de noviembre de 2014 y se dirigía a las entidades financieras radicadas en Andalucía respecto de las que se han recibido quejas en esta Institución, mediante una petición específica que se ha cursado a través de la tramitación de una nueva queja de oficio ([queja 14/5655](#)).

Hemos apelado a la responsabilidad social de las entidades financieras, recordándoles la deuda que mantienen con la sociedad española por el esfuerzo realizado desde las arcas públicas para el sostenimiento del sistema financiero en los momentos más duros de la crisis económica. Igualmente hemos apelado a principios básicos de equidad y justicia, por entender inaceptable que sólo puedan beneficiarse de la anulación de estas cláusulas quienes disponen de los medios y los conocimientos necesarios para defender sus derechos en vía judicial.

Hasta la fecha de redacción del presente Informe Anual, hemos recibido la respuesta de Caja Rural de Granada que, dicho sea de paso, es una de las entidades que mayor atención ha prestado a nuestros requerimientos, sin perjuicio de que no podamos estimar como satisfactoria la respuesta ofrecida a la cuestión planteada.

En este sentido, la entidad se reitera en que es fiel cumplidora de la normativa vigente en cada momento y, como consecuencia de ello, son numerosas las resoluciones del Banco de España que reconocerían que la entidad no se habría apartado de las buenas prácticas bancarias en materia de cláusula suelo. De igual manera se estarían expresando numerosos Juzgados -destaca la entidad- y concluye que, en aquellos supuestos en que la actuación no ha sido la apropiada, la rectifican siguiendo los criterios que los órganos jurisdiccionales establecen.

Sin perjuicio de lo anterior, nuevamente se nos trasladada la oferta permanente de Caja Rural de Granada con sus clientes para adaptar las condiciones financieras que consideren más adecuadas a sus intereses, siempre mediante las oportunas novaciones jurídicas. Nuestra postura, sin embargo, sigue siendo firme a la petición de eliminación de todas las cláusulas que venimos reiterando. En primer lugar porque, si bien obviamente son los órganos jurisdiccionales los que velan por la adecuada aplicación e interpretación de las normas -en palabras de la carta recibida del Presidente de Caja Rural de Granada-, venimos reiterando que actualmente y con los criterios aportados por el Tribunal Supremo para la identificación de cláusulas abusivas por falta de transparencia nos parece una injusticia dejar esta decisión en manos de los Tribunales porque para muchas personas ésta es una alternativa lenta, compleja y costosa.

Esta postura obcecada de las entidades financieras en mantener sus cláusulas suelo de modo generalizado contrasta con la sucesión de sentencias y pronunciamientos judiciales en las que Tribunales de diferentes instancias vienen declarando de forma abrumadora la nulidad de las cláusulas sometidas a su consideración.



A ello debemos añadir que, justamente a la luz del criterio ofrecido por el Tribunal Supremo, en su sentencia de 9 de mayo de 2013, acerca de la necesaria transparencia en la incorporación de condiciones generales de la contratación a contratos suscritos con consumidores, la mayoría de las operaciones de préstamo realizadas hasta la fecha habrían incorporado una cláusula de limitación a la variabilidad del tipo de interés sin la necesaria garantía para «que el consumidor esté en condiciones de obtener, antes de la conclusión del contrato, la información necesaria para poder tomar su decisión con pleno conocimiento de causa».

En consecuencia, creemos que la revisión de las cláusulas suelo efectuada por las propias entidades, a instancias del requerimiento cursado por el Banco de España en el año 2013, no se habría realizado con el suficiente rigor ni habría derivado en la necesaria eliminación de las cláusulas que hubiese sido procedente a la vista del contenido de la referida Sentencia.

Finalmente debemos insistir en que la doctrina fijada por el Tribunal Supremo va más allá de las cuestiones a que somete su consideración el Banco de España durante la tramitación de sus reclamaciones. Este órgano supervisor limita su actuación a la supervisión del cumplimiento de la normativa de transparencia bancaria y de los buenos usos financieros, como el mismo aclara en sus informes y en las memorias del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones. Este aspecto no es al que se refiere el Tribunal Supremo que, precisamente en su sentencia 241/2013, señaló que el adecuado cumplimiento de la normativa de transparencia debía suponer la superación de este “control de inclusión” para, posteriormente, analizar el profundo alcance que debe darse al “control de contenido” de manera que se permita «el perfecto conocimiento de la cláusula, de su trascendencia y de su incidencia en la ejecución del contrato, a fin de que el consumidor pueda adoptar su decisión económica después de haber sido informado cumplidamente».

Pero es que, ni siquiera en los casos que han obtenido un pronunciamiento del Banco de España señalando el incumplimiento de la normativa de transparencia bancaria o los buenos usos financieros, estarían siendo objeto de rectificación por parte de las entidades financieras. Así son muchos los casos conocidos por esta Institución en que la entidad responde al informe del Banco de España manifestando su disconformidad y su intención de mantener la cláusula controvertida, a lo que no puede oponerse el citado órgano supervisor dado el carácter no vinculante de sus informes.

Aprovechamos esta mención para insistir en un asunto que ha sido ampliamente debatido, y aunque excede de nuestras competencias, estimamos oportuno señalar con objeto de que puedan promoverse las iniciativas necesarias.

Se trata de la necesidad de reforzar el papel del Banco de España en orden a que sus decisiones puedan tener alguna virtualidad ante las entidades financieras y mejorar la protección de su clientela. En este sentido entendemos que debiera promoverse en la correspondiente normativa sobre servicios financieros el carácter vinculante de la solución que ofrezcan las entidades de resolución alternativa de conflictos. Sólo así podemos avanzar en la protección de las personas consumidoras mediante procedimientos extrajudiciales ágiles e imparciales, y, particularmente, en los casos de cláusula suelo que presentan unas dilaciones judiciales en determinadas provincias que impiden el acceso a un juicio justo en tiempo razonable.

Antes de concluir este apartado sobre la tramitación de quejas por cláusulas suelo nos permitimos ofrecer una valoración global de la respuesta ofrecida por las entidades financieras respecto de los casos particulares que les han sido trasladados. En este sentido ya tuvimos ocasión de informar el año pasado que esta Institución había considerado oportuno tramitar en el ejercicio de nuestras competencias mediadoras aquellas quejas en las que se nos aportaba un informe del Banco de España donde queda constancia del incumplimiento de los deberes de información y transparencia a cargo de las entidades financieras.

A lo largo del año 2014 hemos tenido ocasión de dirigir Resoluciones de mediación instando a la eliminación de la cláusula suelo incorporada al contrato de préstamo hipotecario de la parte promotora a las siguientes entidades financieras:



- Caja Rural de Granada: queja 13/753 (se archivó al iniciarse proceso judicial).
- Unicaja: queja 13/876, queja 13/980, queja 13/6410 (sin respuesta) queja 13/1681 (se archivó al comunicarnos la entidad el inicio de un proceso judicial).
- Banco Popular: queja 13/1131 (se aceptó la eliminación de la cláusula aunque no la devolución de cantidades cobradas de más), queja 13/5822 (se aceptó la petición en atención a la Institución que la formulaba), queja 13/2055 y queja 13/4759 (ambas sin respuesta).
- Caja Rural del Sur: queja 13/1658 (aunque la entidad manifestó que ofrecería una solución negociada, dicho contacto no se habría producido y el interesado formuló demanda judicial), queja 13/6395 (nos indicaron que se ofrecería una solución satisfactoria) queja 14/272 y queja 14/382 (la solución consistiría en la rebaja temporal del tipo de interés o en la posibilidad de acordar unas nuevas condiciones financieras mediante novación jurídica, por lo que considerábamos rechazada nuestra petición instando a la entidad nuevamente a atenderla para el restablecimiento de los derechos afectados), así como queja 14/3100 (se aceptó la eliminación de la cláusula pero imponiendo unas condiciones que reprochamos a la entidad).
- La Caixa: queja 13/3949, queja 14/166 (en ambas se rechazó la petición, ofreciendo exclusivamente una rebaja temporal del tipo de interés o la novación de las condiciones de la hipoteca con gastos notariales a su cargo, a lo que esta Institución manifestó su rechazo) y queja 14/5363 (sin respuesta).
- Caja España-Duero (Banco CEISS): queja 13/6295 (sin respuesta).
- Cajasur: queja 14/206 (sin respuesta).



## 12.4 CAPÍTULO 02 OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA

### 02.2 Intervenciones realizadas por parte de la Oficina de Atención Ciudadana

...

#### **Consulta 14/7940.**

Acudió a nosotros la madre de una menor, de 9 años, para trasladarnos su desesperación habida cuenta que su hija le había trasladado cierta información de la que deducía que la niña podría estar sufriendo abusos sexuales.

Al parecer, había dado cuenta de los hechos ante la Fiscalía de Menores, si bien la jueza que había intervenido en la cuestión no había entendido oportuno decretar medidas cautelares sobre el vigente régimen de visitas de la menor.

Tras su consulta, se le indicó que esta Defensoría no podía revisar la decisión adoptada por la jueza si bien, habida cuenta la gravedad de los hechos expresados, entendimos oportuno profundizar en los problemas que se estuviesen suscitando.

En este sentido, tras prestar asesoramiento a la interesada acerca de la posibilidad de recurrir la decisión judicial y facilitarle información sobre el servicio de orientación jurídica, indagamos acerca de la situación en la que pudiera encontrarse la menor.

Así, pudimos conocer que ésta se encontraba residiendo con otro familiar en una vivienda carente de agua y en avanzado estado de deterioro, y que tanto los servicios sociales comunitarios como la Policía ya habían intervenido en alguna ocasión.

De igual modo, fuimos conocedores de los problemas de aprendizaje que al parecer sufría la niña, habida cuenta que apenas sabía expresarse a pesar de tener 9 años, lo que nos llevó a pensar que podría padecer algún trastorno mental.

De esta forma, teniendo en cuenta las circunstancias concurrentes, contactamos telefónicamente con la Unidad de Trabajo Social correspondiente para conocer las intervenciones realizadas respecto a la interesada y su hija y ponerla al tanto de la situación relatada por la primera.

Asimismo, nos confirmaron que el Servicio de Convivencia y Reinserción había estado trabajando con la familia hasta fechas relativamente recientes, si bien consensuamos con ellos que contactaríamos de nuevo con la afectada para sugerirle que de nuevo se pusiera en manos de los profesionales municipales.

Puestos al habla con la consultante, ésta nos comenta nuevos problemas de ámbito familiar que se suman a los que ya nos confió en su momento. Nos reconoce que tal cúmulo de problemas le está llevando a una situación de saturación y bloqueo que no sabe cómo afrontar, especialmente porque la misma está repercutiendo negativamente en su hija.

Finalmente, la orientamos para que acudiese de nuevo a los servicios sociales a interesar ayuda y a un pediatra para que éste evaluase la situación que presentaba su hija, no sólo en relación con los supuestos abusos del padre sino también respecto a los aparentes problemas de salud mental que estaba padeciendo, quedamos a su disposición para atender cualquier incidencia adicional que se pudiera producir.

...