



16. MENORES

16.1 CAPÍTULO 01. IX. Menores	3
01.IX.1 Introducción	3
01.IX.2 Análisis de las quejas	4
IX.2.1 Menores en situación de riesgo. Especial referencia a la pobreza	4
IX.2.2 Maltrato	6
IX.2.3 Declaración de desamparo. Tutela y guarda administrativa	7
IX.2.4 Medidas de Protección: acogimiento familiar, acogimiento residencial, y adopciones	10
IX.2.5 Responsabilidad penal de menores	16
IX.2.6 Menores con necesidades especiales	18
IX.2.7 Vulneración de otros derechos	19
IX.2.8 Familia	22
01.IX.3 Actuaciones de oficio. Colaboración de las Administraciones y Resoluciones	24
16.2 CAPÍTULO 03. QUEJAS NO ADMITIDAS Y SUS CAUSAS	27
03.1.13 Menores (De las quejas remitidas a otras instituciones similares)	27
03.2 De las quejas rechazadas y sus causas	27
03.2.1 Quejas anónimas	27
03.2.3 No irregularidad	27
03.2.4 Jurídico-privadas	28
03.2.5 Sin competencia	28
03.2.6 Sub-ludice	29
03.2.8 Sin recurrir previamente a la Administración	29
03.2.9 Sin pretensión	29
03.2.11 Desistimiento	30
16.3 MENORES EN OTRAS ÁREAS TEMÁTICAS	30
BALANCE DEL DEFENSOR	
1. El Defensor del Pueblo Andaluz ante la crisis económica	30



CAPÍTULO 01.IV EDUCACIÓN	
01.IV.1.3 Escolarización del alumnado	30
01.IV.1.5 Convivencia en los centros escolares	31
CAPÍTULO 01.VI IGUALDAD DE GÉNERO	
01.VI.2.7 Educación y personas menores	33
CAPÍTULO 01.VII JUSTICIA, PRISIONES, POLÍTICA INTERIOR Y EXTRANJERÍA	
01.VII.2.3 Extranjería	34
CAPÍTULO 01.X SALUD	
01.X.2.2 Atención primara	35
01.X.3 Actuaciones de oficio. Colaboración de las Administraciones y Resoluciones	36
16.4 CAPÍTULO 02. OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA	36
02.2 Intervenciones realizadas por parte de la Oficina de Atención Ciudadana	36
02.3.3 Distribución de consultas por materias	39



16.1 CAPÍTULO 01. IX MENORES

01.IX.1 Introducción

La Ley 1/1998, de 20 de abril, de los derechos y la atención al menor, supuso un importante impulso en el reconocimiento y protección de estos derechos, ya que sistematizaba en un único texto legal todas las actuaciones que le correspondía realizar a la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Para esta Institución del Defensor del Pueblo Andaluz trajo consigo el reto de adaptar nuestro funcionamiento al nuevo cometido que se nos asignaba como Defensor del Menor de Andalucía, afianzando la línea que ya habíamos emprendido en defensa de los derechos de las personas menores de edad, como colectivo de atención prioritaria por su especial vulnerabilidad y con la intención de hacer de altavoz de sus opiniones e intereses respecto de aquellas decisiones o políticas públicas que les conciernen.

Dicha Ley autonómica concretaba, con las especificidades propias de nuestra Comunidad Autónoma, las disposiciones establecidas a nivel estatal en la Ley Orgánica 1/1996, de protección jurídica del menor. Pasados más de 18 de años desde entonces, existe un consenso en la sociedad española sobre la necesidad de adaptar dicha ley a los cambios experimentados, profundizando en el reconocimiento y efectividad de determinados derechos y adaptando a los tiempos actuales el procedimiento y modalidades de medidas de protección.

En la actualidad, se encuentra en avanzado estado de tramitación el Proyecto de Ley de Protección a la Infancia. Una norma que traerá consigo la adaptación de los principios de actuación administrativa a las nuevas necesidades que presenta la infancia en España, tales como la situación de los menores extranjeros, o la violencia contra los menores y la regulación de determinados derechos y deberes.

Por otra parte, conforme a las previsiones contenidas en el Proyecto, la entrada en vigor de la futura norma traerá consigo una profunda revisión de las instituciones del sistema de protección a la infancia, dando prioridad a las medidas estables frente a las temporales, a las familiares frente a las residenciales, a las consensuadas frente a las impuestas y a las nacionales frente a las internacionales.

Dejando a un lado esta cuestión, que tendrá una indudable incidencia y repercusión en el ejercicio por parte de la Junta de Andalucía de sus cometidos como ente público competente en la protección de menores, y antes de hacer un recorrido por las quejas que al respecto tramitamos durante el ejercicio, hemos de señalar que al igual que ocurrió en el ejercicio anterior, el año 2014 ha venido marcado por los efectos de la crisis económica que atravesamos.

Así, en un contexto de contracción presupuestaria, esta Institución ha permanecido vigilante para evitar que los ajustes o cambios organizativos orientados a una mayor eficiencia y eficacia en la gestión de los recursos públicos pudieran traer consigo una minoración en la calidad de la atención que reciben los menores beneficiarios de medidas de protección.

De igual modo, y sabedores de que la crisis económica afecta en mayor medida a personas o familias con una situación de partida más débil, hemos volcado nuestros esfuerzos en atender quejas de personas disconformes con la escasez de ayudas sociales, e incluso temerosas de que su precaria situación pudiera motivar alguna medida de protección respecto de sus hijos. A este respecto, además de supervisar que la actuación de la Administración Pública se ajuste a lo establecido en el ordenamiento jurídico hemos prestado nuestro asesoramiento sobre posibles recursos sociales de los que podrían resultar beneficiarios o sobre alternativas posibles que contribuyeran a solventar su situación de vulnerabilidad.



01.IX.2 Análisis de las quejas

IX.2.1 Menores en situación de riesgo. Especial referencia a la pobreza

La actual situación social y económica tiene repercusiones en la vida cotidiana de las familias. Así, un número significativo de quejas viene referido a menores que se encuentran en riesgo social por residir en barriadas marginales, infradotadas de recursos sociales, o en asentamientos chabolistas cuyas viviendas no reúnen los requisitos mínimos de habitabilidad (escasa salubridad e higiene, hacinamiento...), circunstancias éstas que por lo general van unidas al desempleo de los progenitores, absentismo escolar, escasas normas de convivencia, etc.

En este ámbito destacamos las actuaciones realizadas en la queja 13/2165, en la que nos interesamos por la situación de los menores integrantes del mismo clan familiar, cuya situación de riesgo era sobradamente conocida por los servicios sociales de la localidad en que residían y que, para su solución, ha requerido una actuación coordinada de los servicios sociales municipales con la Fiscalía y el Servicio de protección de menores.

La dificultad de la intervención derivaba de los frecuentes traslados del clan familiar de esta localidad a una limítrofe de diferente Comunidad Autónoma, lo cual dificultaba cualquier labor de control y seguimiento de su situación así como la eficacia de las ayudas sociales previstas. Esta situación excepcional requirió de medidas de coordinación también excepcionales, con implicación de distintas Administraciones Públicas tal como hemos señalado.

Pero, con independencia del mejor o peor entorno social en que reside la familia del menor, también tramitamos quejas relativas a menores cuya situación de riesgo es detectada por un vecino o familiar, y que, tras dirigirse a varias instituciones y no encontrar respuesta deciden presentar queja denunciando la situación del menor.

A título de ejemplo, citaremos las quejas 14/2407, 14/869, 14/1550, 14/660 en las que un vecino nos alerta de la situación de riesgo de un niño de su comunidad. En las quejas 14/1606, y 14/2928 es el director del centro escolar el que alerta de la situación de riesgo de un alumno, normalmente detectada tras una reiterada conducta de absentismo escolar. Aún así, predominan las denuncias que nos remiten familiares que nos muestran su pesar por la deficiente atención que recibe su hermano, sobrino o nieto, tal como en las quejas 14/3016, 14/3153, 14/1374, u otras en las que la denuncia parte de la madre o padre disconforme con la conducta hacia el hijo del otro progenitor, tras la ruptura de la pareja (quejas 14/2431, 14/2501, 14/2728, 14/2374).

Pero las situaciones de riesgo de menores de edad no se agotan con dichos supuestos. La casuística es muy variada, como la expuesta en la queja 14/476, en que una madre solicitaba nuestra intervención en relación con la negativa de su hija, con problemas de anorexia, a someterse a terapia si tal hecho llegaba a conocimiento del padre. En la **queja 13/3534** el interesado nos pedía que interviniéramos ante lo que consideraba desamparo de su sobrina, ya que la situación de riesgo en que se encontraba no era debidamente apreciada por las administraciones públicas, que debían tutelar sus derechos. Para su análisis, tomamos en consideración el mandato de coordinación del apartado 3 del artículo 18 de la Ley 1/1998 de los derechos y la atención al menor, cuando señala que la Administración de la Junta de Andalucía y las Corporaciones Locales habrán de establecer los oportunos mecanismos de cooperación para el adecuado ejercicio de sus respectivas competencias, todo ello atendiendo al interés superior del menor frente a cualquier otro interés legítimo.



Por ello, estimamos que situación que se describía en la queja reclamaba una intervención más intensa y decidida por parte del Ente Público de Protección de Menores que ante el convencimiento de la inconveniencia de retirar a la menor y sus hermanos de su entorno familiar sí requeriría al menos de un plan especial de intervención orientado a solventar las deficiencias detectadas, y garantizar a la menor y sus hermanos un entorno de protección de sus derechos y su bienestar. Para lo cual consideramos indispensable, en coordinación con los servicios sociales comunitarios, un seguimiento continuado del resultado de las actuaciones y medidas que se fueran adoptando. Culminamos la tramitación de estas quejas con el dictado de una Recomendación en tal sentido.

Un asunto destacado tramitamos en las quejas, 14/5477, 14/5544, cuya gestión acumulamos a la **queja 14/5453** que ya habíamos iniciado, de oficio, tras las noticias, publicadas en diferentes medios de comunicación, relativas a la paralización del servicio que venían prestando en Sevilla capital los equipos de tratamiento familiar, integrados por profesionales de la psicología y trabajo social, para atender a menores que conviven en núcleos familiares de riesgo.

En las crónicas periodísticas se decía que dicho servicio se viene prestando desde el año 2000, conforme al convenio suscrito por el Ayuntamiento con la Junta de Andalucía, siendo así que por problemas en la firma del convenio correspondiente al ejercicio 2014 se produjo la finalización de los contratos de trabajo de dicho personal, sin que hubiese quedado garantizada ni la continuidad en la prestación del servicio ni la estabilidad en el empleo de este personal.

Hemos de resaltar la trascendencia de la intervención de los equipos de tratamiento familiar, cuyas actuaciones tienen un carácter fundamentalmente preventivo y una doble finalidad: garantizar que las familias atendidas proporcionen a los menores un ambiente familiar adecuado que garantice su normal desarrollo, evitando factores de desprotección que pudieran implicar medidas de separación del menor de su entorno familiar; y promover, siempre que ello fuera posible, la reunificación familiar de menores sobre los que se ha adoptado con anterioridad una medida de protección, a través de la corrección de las disfunciones en la dinámica familiar que motivó dicha decisión.

Citamos también las actuaciones que durante 2014 realizamos en la **queja 13/2338**. Dicho expediente lo incoamos, de oficio, preocupados por los graves efectos de la crisis económica en los sectores más vulnerables de población, y de manera especial en la población menor de edad de nuestra comunidad autónoma. En dicho expediente formulamos una propuesta a la Consejería de Educación y a la Federación Andaluza de Municipios y Provincias a fin de que aunaran esfuerzos que permitieran ampliar el servicio de comedor en periodo no lectivo para el alumnado en situación de especial vulnerabilidad, extendiendo con ello la labor compensatoria de este servicio complementario.

En congruencia con dicha iniciativa, vio la luz el Decreto-Ley 7/2013, de 30 de abril, de medidas extraordinarias y urgentes para la lucha contra la exclusión social. Una norma que contemplaba, por un lado, el Programa de Ayuda a la Contratación para garantizar una especial protección de las personas menores de edad frente a las situaciones de pobreza que afectan a sus familias; y por otro, el Plan Extraordinario de Solidaridad y Garantía Alimentaria de Andalucía, que incluía entre sus líneas de actuación la garantía alimentaria a colectivos especialmente vulnerables y personas con escasos recursos económicos, incluyendo el refuerzo de la alimentación infantil en los centros docentes de Andalucía.

Desde aquel momento, nuestra Institución centró su actuación en comprobar la puesta en práctica de la medida señalada, los menores que se vinieran beneficiado de la medida, y las actuaciones de coordinación emprendidas por las distintas Administraciones implicadas.

A tales efectos recibimos información de la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales respecto de las zonas necesitadas de transformación social de los distintos municipios andaluces, también una relación de las entidades gestoras de los Programas de Garantía Alimentaria, y el número de menores atendidos, procurando solventar aquellas incidencias puntuales que se hubieran producido en su ejecución.



A punto de concluir el ejercicio nos hacemos eco de ciertas crónicas periodísticas que relatan problemas burocráticos en la gestión del programa de gestión de alimentos que estarían dificultando su distribución a algunos centros docentes. De igual modo, recibimos algunas quejas presentadas por ciudadanos disconformes con la ejecución del aludido programa, tal como la queja 14/5826, por las cuales hemos vuelto a interesarnos ante la Administración gestora del programa solicitando información sobre tales incidentes.

IX.2.2 Maltrato

Uno de los apartados de la intervención de esta Institución que hemos de destacar es el relativo a las denuncias por maltrato a menores de edad, por tratarse de la vulneración de derechos de mayor entidad, realizada además ante personas sin posibilidades de defensa.

A este respecto, debemos entender por maltrato infantil la acción, omisión, o trato negligente, no accidental, que priva al niño o niña de sus derechos y bienestar, que amenaza o interfiere su ordenado desarrollo físico, psíquico o social y cuyos autores pueden ser personas, instituciones o la propia sociedad. Para la detección y denuncia de tales situaciones, la Ley 1/1998 obliga a las Administraciones Públicas de la Comunidad a establecer mecanismos de coordinación adecuados, especialmente en los sectores sanitarios, educativos y de servicios sociales, que permitan intervenir sin dilaciones con las medidas de protección adecuadas a las situaciones antes descritas.

No han faltado en 2014 las quejas relacionadas con supuestos de malos tratos, siendo su temática muy variada. En la queja 14/873 una menor nos denunciaba el maltrato de que era víctima una amiga suya por parte de su familia. En la queja 14/741 un padre denunciaba que el empleado de un restaurante cercano a su domicilio vejaba e insultaba a su hijo; en la queja 14/509 es la propia menor, ya adolescente, la que nos denuncia el maltrato a que la somete su padrastro solicitando que le informemos sobre como actuar al respecto; o en la queja 14/5784 que sensibilizado por un episodio de maltrato a un menor, se nos proponía una modificación legislativa que permitiera la castración química para los pederastas.

En muchas ocasiones las quejas relativas a malos tratos se refieren a la intervención de órganos judiciales, en disconformidad con las normas de procedimiento, con la aparente lentitud en los trámites o disconformes con la decisión del órgano judicial. Como ejemplo, en la queja 14/1663 se solicita nuestra intervención para que el juzgado adopte medidas cautelares urgentes para evitar abusos sexuales por parte del hijo de la nueva pareja del padre. En la queja 14/2969 una madre se muestra disconforme con las medidas cautelares adoptadas por el juzgado ante los indicios de abusos; o en la queja 14/2734, en que se discrepa respecto del archivo de una denuncia sobre malos tratos del padre hacia sus hijos.

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 desafortunada 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 apreciaban en ese momento defectos procesales que debieran ser subsanados. 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.

IX.2.3 Declaración de desamparo. Tutela y guarda administrativa

Suele ser frecuente que recibamos quejas de padres disconformes con las medidas de protección adoptadas sobre sus hijos, en las que nuestra posible actuación es muy limitada toda vez que una vez superada la fase administrativa de instrucción y resolución del expediente, la disconformidad con dicha decisión se instrumenta mediante una demanda ante el juzgado de primera instancia (Familia). En la mayoría de los casos se trata de menores que se encuentran en situación de desprotección debido a la problemática que presentan los padres, con una pautas de vida inapropiadas para la crianza de sus hijos, a veces agravadas por situaciones de marginalidad, carencia de medios económicos o inadecuación de su vivienda, que condicionan el bienestar de los menores.

Unidas a estas circunstancias, no en pocas ocasiones, se añaden otros factores agravantes como el ingreso en prisión de uno o los dos progenitores, drogadicción, descompensación de la enfermedad mental padecida por alguno de los padres, etc. La apreciación conjunta de todos estos elementos hace que la entidad pública valore la existencia de una situación de desamparo que obliga a intervenir retirando a los menores de su entorno familiar y asumiendo su tutela conforme a lo establecido en la Ley.

Cuando esto ocurre los padres suelen dirigirse a esta Institución manifestando su desacuerdo y solicitando ayuda para recuperar a sus hijos. Estas quejas suelen concluir con una declaración de la regularidad o, en su caso, irregularidad administrativa que pudiéramos haber constatado, o bien suspendiendo la tramitación del expediente por encontrarse el asunto pendiente de resolución judicial.

Un supuesto en el que a pesar de la ayuda social la precaria situación de una familia motiva la declaración de desamparo y la asunción de la tutela pública de los menores se da en la queja 14/340, en la que la interesada se dirigía a nosotros para que le ayudáramos a recuperar la custodia de sus 2 hijas. Nos decía que había tenido un nuevo hijo, que se encontraba compensada de sus problemas de salud mental, que



disponía de una vivienda en alquiler adecuada para alojar a las 2 menores y su hermano pequeño, y que con ella vivía su madre que podía ayudarla. Añadía que con su pensión y la ayuda de los servicios sociales podría hacerse cargo de sus hijas.

Tras interesarnos por la viabilidad de una posible reintegración familiar, el ente público de protección nos informó que a pesar de la actitud aparentemente colaboradora de la madre con las distintas Administraciones persistían los indicadores de riesgo que motivaron en su momento las medidas de protección incoadas sobre las 2 hermanas, sin previsión de que dicha situación pudiera revertir en el futuro, por lo cual no parecía aconsejable el traslado de las mismas desde el centro de protección donde en esos momentos se encontraban internas. Por otro lado, esos condicionantes personales, familiares y sociales habían motivado también la declaración de desamparo provisional de su hijo menor, siendo previsible con tales antecedentes la ratificación de dicha medida de protección.

Más adelante pudimos conocer cómo esta persona trasladó su domicilio a otra provincia, con la pretensión de que fuese un equipo de menores distinto el que evaluase su situación. La realidad ha sido que su situación social ha ido empeorando, llegando a una situación de casi marginalidad y sin perspectivas de mejora, lo cual ha abocado al Ente Público incluso a proponer medidas de acogimiento familiar preadoptivo para los menores.

Un supuesto similar se nos plantea en la queja 14/4488 en la que la interesada y su marido habían perdido sus respectivos trabajos y se encontraba próxima la fecha prevista para el desahucio de su casa, a lo cual se unía que protección de menores había decidido declarar la situación de desamparo de sus hijos, asumiendo su tutela.

En el juicio en que se dilucidó su oposición a esta decisión, el juzgado de primera instancia dictó sentencia ratificando el desamparo, aunque argumentando que los motivos de retirada de los menores fueron la falta de recursos económicos, la situación de desempleo de ambos progenitores, el posible desahucio de la vivienda, y la falta de apoyo familiar, señalando, además, que en ningún caso se cuestionaba el cariño de los padres hacia los hijos, antes al contrario de manera expresa, la sentencia recalca los vínculos de afecto entre padres e hijos. Por ello el fallo judicial dejaba abierta la posibilidad de revisar la resolución de desamparo de los menores en el supuesto de que los progenitores mejorasen su situación y les pudieran proporcionar cierta estabilidad económica y emocional.

Ante esta situación, la interesada, siendo su único objetivo poder recuperar la custodia de sus hijos, solicitó el amparo de esta Institución para que el Ayuntamiento del municipio en el que vivían pudiera proporcionarles alguna vivienda atendiendo a sus precarias circunstancias.

Así, iniciamos actuaciones ante el Instituto Municipal de la Vivienda, pero el resultado no fue positivo al argumentar la corporación local que no disponía en esos momentos de viviendas para dicha finalidad, y sin que otras situaciones temporales ofrecidas a la familia se ajustaran a su demanda. Finalmente los padres, por sus propios medios, consiguieron una vivienda de alquiler cuya renta podían costear al haber encontrado empleo el padre, de escasa remuneración, pero suficiente para atender las obligaciones derivadas del alquiler y demás gastos.

En esta tesitura, solicitamos información del ente público de menores sobre las medidas de protección acordadas respecto de sus hijos y la viabilidad de reintegración de los mismos junto con sus padres. Y en respuesta, se exponía las diferentes circunstancias y hechos que motivaron las medidas de protección acordadas respecto de los menores, las cuales no vienen exclusivamente referidas a problemas económicos y de vivienda –en esos momentos solventados– sino también y fundamentalmente a problemas de organización, convivencia y dinámica familiar gravemente perjudiciales para los menores conforme al criterio técnico de los profesionales intervinientes. Esta circunstancia impedía la reagrupación familiar sin riesgo para los menores, motivo por el cual se seguía trabajando con la familia en la modificación de sus pautas de organización, modelos ordinarios de conducta y criterios para la crianza de sus hijos.



Uno de los colectivos de especial vulnerabilidad es el de las personas inmigrantes, por carecer normalmente de red social y familiar de apoyo en situaciones de necesidad. Es por ello que no sea infrecuente la tramitación de quejas presentadas por familias de inmigrantes afectadas en procedimientos de desamparo de menores. Así, en la queja 14/5917 nos interesamos por la ayuda social dispensada a una familia inmigrante en la que la madre falleció víctima de violencia de género. En dicho expediente pudimos comprobar que los hijos finalmente fueron tutelados por la Junta de Andalucía y en esos momentos se encontraban internos en un centro de protección de menores.

En la queja 14/2375, una ciudadana rumana nos decía que su hijo se encontraba internado en un centro de protección de menores, y ello como consecuencia de la orden del juzgado que venía tramitando una causa contra el padre por abandono del menor. Nos decía que llevaba solo 2 meses en España y que, en todo este tiempo, se había preocupado de satisfacer las necesidades de su hijo. Por dicho motivo, se trasladó a trabajar a otra provincia, acordando con el padre que en tanto ella trabajaba allí se quedaría él al cuidado de su hijo.

Y es precisamente por la conducta negligente del padre, (al parecer al niño lo encontraron solo en casa, sin ninguna persona adulta a su cuidado) por lo que le retiraron su custodia e iniciaron una causa contra penal contra él por descuido grave de sus obligaciones.

Nos comentaba que en cuanto se enteró de las circunstancias acaecidas con su hijo hizo lo posible para que le devolvieran su guarda y custodia, sin que tuviese que pasar por el trance de permanecer en un centro alejado de su familia, pero su defensa le resulta muy dificultosa por su condición de extranjera, recién llegada a España, desconocedora por tanto de la legislación y costumbres de nuestro país.

Tras interesarnos por su situación, el ente público de protección nos informó que en esos momentos estaba recabando información acerca del menor y su familia para ratificar o rectificar dicha medida de desamparo, ante lo cual la interesada desistió de continuar con su queja al encontrarse próxima una solución al problema planteado.

Dejando a un lado las controversias derivadas del desacuerdo con la medida de desamparo, quizás el siguiente punto más conflictivo sea el relativo al régimen de visitas al menor cuya tutela ha asumido la Administración. Así, en la queja 14/3195 la interesada solicitaba nuestra intervención para que se ampliase el régimen de relaciones con sus hijos, declarados en desamparo e internos en un centro de protección de menores, y ello a pesar de haber planteado la misma cuestión en el juzgado y haber sido denegada su pretensión.

También en la queja 14/2292 la interesada se mostraba disconforme con la respuesta negativa a las peticiones que había realizado a Protección de Menores para que volvieran a permitirle un régimen de visitas a sus hijos. La custodia de los menores fue conferida por la Junta de Andalucía a sus padres (abuelos de los menores). En la respuesta de la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales se aludía a los informes emitidos al respecto por el equipo de seguimiento del acogimiento que no fueron favorables a su pretensión, al valorar que una variación del régimen de relaciones familiares resultaría contraproducente para la estabilidad emocional de los menores.

De igual modo los informes emitidos por el personal del espacio facilitador de relaciones familiares incidían en la reacción negativa de los niños ante las visitas, con una actitud hostil por su parte a seguir las indicaciones de los profesionales que atendían su caso.

Por todo ello, atendiendo al informe desfavorable a la reanudación de las visitas, se emitió la resolución que acordaba suspender el régimen de relaciones de los menores con su madre.

En la queja 14/3360 la interesada nos hacía patente su disconformidad con las medidas de protección acordadas por la Junta de Andalucía respecto de su hijo. Consideraba injusto que pretendieran darlo a una familia en preadopción toda vez que los motivos esgrimidos para ello serían erróneos, máxime tras haber aportado al expediente documentos que probarían lo contrario. También nos decía que la Junta de



Andalucía no le permitía ningún contacto con su hijo, con lo cual llevaba cerca de 2 años sin verlo y que, además, dicha decisión implicaba la separación y pérdida de vínculos de éste respecto de su hermano.

En la tramitación de esta queja pudimos saber que el juzgado de primera instancia emitió una resolución asignando la guarda y custodia de este menor al padre, motivo por el cual la Junta de Andalucía dejó sin efecto las medidas de protección que había acordado respecto de él ya que venían referidas exclusivamente a la madre.

En relación a su otro hijo, la Delegación Territorial disponía de informes que desaconsejaban la reunificación familiar, resultando procedente en interés del menor un acogimiento familiar preadoptivo, para cuyo éxito se consideraba indispensable la suspensión de las relaciones de éste con su familia extensa. Dichas decisiones les fueron comunicadas a la interesada sin que constase a la Administración que se hubiera opuesto a las mismas.

En este estado de cosas, toda vez que la guarda y custodia de uno de sus hijos había quedado resuelta por auto judicial y que respecto del otro no constaba que la madre hubiera presentado ningún recurso en oposición a su acogimiento preadoptivo, encontrándose además en trámite una demanda de reconocimiento de paternidad, decidimos suspender nuestra intervención en el expediente de queja al carecer de competencias para supervisar dichas resoluciones judiciales.

Tras recibir una nueva queja de la interesada abundando en los mismos argumentos expuestos con anterioridad pudimos saber que el Juzgado desestimó la petición que efectuó el ente público para que fuese suspendidas las visitas al menor, pero esta decisión la adoptó el Juzgado ante la incomparecencia del letrado de la Junta de Andalucía. A pesar de este incidente puntual, coincidimos con el Ente Público en la pertinencia de mantener dicha suspensión ya que la resolución del Juzgado no había entrado a valorar el fondo del asunto, y por tanto no había llegado a analizar si los motivos esgrimidos para dicha suspensión eran congruentes con el supremo interés del menor.

Finalizamos nuestra intervención en esta queja tras constatar que no habían cambiado las circunstancias que motivaron dicha suspensión, y que con la finalidad de salvaguardar los derechos e interés superior del menor, se había vuelto a solicitar del juzgado dicha suspensión, contando esta vez con la presencia de la representación letrada de la Junta de Andalucía.

IX.2.4

Medidas de protección: acogimiento familiar, acogimiento residencial, y adopciones

Constatada la situación de desamparo de un menor, el artículo 26 de 1/1998, de los derechos y la atención al menor, prevé que cuando las circunstancias lo aconsejen se promoverá un acogimiento familiar hasta que el menor pueda reintegrarse en su familia de origen, o reintegrarse en su medio social, una vez alcanzada su mayoría de edad, su emancipación, o bien hasta que pueda ser adoptado.

Añade la Ley que se dará prioridad al acogimiento familiar respecto del internamiento en centros, favoreciendo la permanencia del menor en su propio ambiente, procurando que el acogimiento se produzca en su familia extensa, salvo que no resultase aconsejable atendiendo a su supremo interés.

Las mayores controversias surgen cuando existe familia extensa dispuesta a acoger al menor y, valoradas las circunstancias del caso, la Administración decide apartarlo de su entorno familiar e ingresarlo en un centro, o bien confiar su custodia a una familia ajena, sin vínculos de sangre ni ninguna relación con la propia.



Citamos como ejemplo la queja 14/3737 de una madre de una menor, recién nacida, y declarada en desamparo, disconforme con dicha solicitud y pidiendo que al menos no la ingresasen en un centro y confiasen su custodia a sus padres (abuelos de la menor). Pudimos conocer que tras producirse la retirada de la menor en el centro hospitalario, la niña fue confiada en acogimiento a una familia incluida en el programa de acogimiento familiar de urgencia. Dado que los padres de la menor estaban siendo objeto de intervención por parte del equipo de tratamiento familiar, de cara a una posible reunificación familiar, y en tanto se valoraba esta posibilidad, se tramitó el acogimiento familiar simple con familia extensa de la niña, en concreto con unos tíos maternos que fueron quienes se ofrecieron formalmente para ello. Tras ser valorada su idoneidad, esta familia se hizo cargo de la guarda y custodia de la menor en tanto se dilucidaba su posible vuelta con sus padres o, en caso contrario, se decidía para ella una medida de protección de carácter permanente.

En la **queja 14/478** se dirige a la Institución el tío paterno de una menor, declarada en desamparo e interna en un centro de protección junto con un hermano de distinto padre. Nos decía que se había ofrecido para tenerlos acogidos a ambos y con ello evitar su permanencia en el centro de protección pero que habían desestimado su ofrecimiento, prefiriendo confiar la guarda y custodia de ambos hermanos a una familia ajena a la biológica en la modalidad de acogimiento familiar permanente.

El interesado consideraba un contrasentido dicha actuación de la Administración pues la legislación establece la prioridad del acogimiento en familia extensa respecto de familia ajena, así como la unidad de convivencia de los hermanos. Por dicho motivo, al desestimarse el acogimiento de los menores por la familia extensa materna, y también por parte de los abuelos paternos, estimaba que lo consecuente hubiera sido que se valorase su ofrecimiento, no pudiendo desestimarse de plano por el simple hecho de no tener vínculo familiar con uno de los hermanos. A todo esto el interesado añadía que se encontraba en trámite el procedimiento judicial de oposición al desamparo iniciado por su hermano, con visos de prosperar.

Tras tramitar la queja, y reflexionar en torno a la preferencia por una familia ajena aún existiendo familia extensa que había solicitado acoger a los menores; y también en relación con la necesidad de emitir una resolución en contestación de dicha solicitud, así como su posterior notificación, decidimos formular una Recomendación a la Delegación Territorial de Igualdad, Salud, y Políticas Sociales de Granada para que en el supuesto de desestimar el acogimiento en familia extensa, se ofrezca al familiar que lo hubiera solicitado la posibilidad de efectuar alegaciones con anterioridad a adoptar dicha decisión y que, con posterioridad, de mantenerse el mismo criterio, se emita de forma expresa una resolución desestimatoria, suficientemente fundada, notificando ésta con todas las garantías establecidas en la normativa reguladora del procedimiento administrativo.

Al momento de redactar este Informe nos encontramos a la espera de respuesta respecto de la aceptación o rechazo de esta resolución.

Es frecuente que recibamos quejas de abuelos que solicitan acoger a sus nietos y que se encuentran con la negativa de la Administración, que por diversos motivos, y siempre alegando el interés superior de los menores, no estima conveniente que éstos permanezcan en el entorno familiar, o bien lo contrario, considera conveniente el retorno de los menores con sus padres biológicos a lo que se oponen los abuelos: En la queja 14/4854 una abuela nos pedía que intercediéramos para seguir teniendo en acogimiento a sus nietas. También en la queja 14/5788 una abuela pedía el acogimiento de su nieto.

Por la singularidad del problema planteado referimos la **queja 12/3668** que nos presentó un matrimonio al que le habían sido asignados en preadopción 3 hermanos, de 18 meses, 4 y 7 años de edad, respectivamente. La complejidad del caso derivaba del hecho de que el menor de los hermanos no había coincidido en ningún momento con los otros 2 mayores y había permanecido prácticamente desde su nacimiento con una familia acogedora de urgencia, con la que mostraba un fuerte apego afectivo.

En esta tesitura cualquier persona, aún siendo lega en la materia, podría atisbar las dificultades del acoplamiento de los menores con la familia que los pretendía adoptar, y mucho más si a esa dificultad



tuviéramos que sumar la circunstancia de que los menores hubieran sido víctimas de abusos sexuales en el seno de su familia de origen e incluso que estos abusos se hubieran reproducido una vez tutelados por la Administración.

Así pues, a pesar de existir la mejor disposición para procurar a los menores un entorno de protección del que no habían disfrutado hasta esos momentos, la Administración tutora de los menores hubo de lidiar con tales condicionantes y por ello hubimos de admitir cierto margen de error en alguna de sus decisiones e incluso asumir los cambios de criterios propiciados por las sucesivas circunstancias que fueron apareciendo.

Ahora bien, el límite lo pusimos en la aplicación de ciertos criterios de actuación que a nuestro juicio quedaron en entredicho y cuya corrección consideramos prioritaria en cuanto pudieran comprometer el bienestar e interés superior de los menores tutelados por la Administración: En primer lugar, manifestamos nuestra preocupación porque la Administración tutora de los menores no hubiera adoptado con mayor prontitud alguna medida que hubiera evitado que el menor de los hermanos prolongara durante año y medio su convivencia con una familia acogedora de urgencia.

Otra de las cuestiones que resaltamos es que durante el período de acogimiento de urgencia, que tal como hemos señalado se prolongó más allá de lo razonable, no se propiciaron contactos del menor con su hermano y hermana mayor, y a diferencia que lo que ocurrió con su familia acogedora de urgencia no se fraguaron vínculos de convivencia ni ningún sentimiento de apego entre los hermanos.

Y por último, en cuanto al seguimiento de la evolución de los menores, nos cuestionamos el funcionamiento de la unidad tutelar que le correspondía su supervisión, toda vez que no se propició una relación fluida, de conocimiento mutuo, de la que pudiera surgir la confianza suficiente como para que los menores se atreviesen a revelar el maltrato sexual del que habían sido víctimas, y refuerza nuestra inquietud el hecho de que tales abusos se hubieran reproducido en el propio centro de protección, con desconocimiento tanto del personal del centro como de la unidad tutelar.

Por todo lo expuesto formulamos una Recomendación a la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales en Jaén para la corrección de todas estas deficiencias, la cual fue aceptada por dicha Administración.

Destacamos también la [queja 12/4599](#) por reflejar las circunstancias en que se constituye un acogimiento familiar, en este caso preadoptivo, y como el deficiente apoyo e información recibida por la familia puede condicionar la evolución posterior del menor. En dicha queja la familia de un adolescente nos exponía los problemas de conducta que éste padecía y solicitaba nuestra intermediación para que pudiera beneficiarse de terapia en un centro especializado.

Tras peregrinar de la Administración Sanitaria a la de Servicios Sociales y de ahí ser derivados a protección de menores, la familia se mostraba disconforme con la necesidad de que la Administración tuviera que asumir de nuevo la tutela de su hijo –el menor era adoptado– para poder beneficiarse de dicho tratamiento mediante su ingreso en un centro especializado en el abordaje de trastornos de conducta.

Pero, con ser importante esta cuestión, no fue éste el motivo último de nuestra intervención, ya que en el trámite de su oposición judicial a dicha medida de desamparo los padres tuvieron acceso a determinada documentación que desconocían en absoluto respecto del grave maltrato de que fue víctima su hijo durante la infancia. Dicho desconocimiento condicionó la relación que tuvieron con él y el posible abordaje de los trastornos del comportamiento que padecía.

Tras el trámite de la queja hubimos de censurar que el ente público de protección de menores no hubiera informado de estos antecedentes a los padres, por sus potenciales efectos dañinos en la estabilidad emocional del menor, agravándose este hecho por la circunstancia de que de dicho maltrato no solo fue víctima el menor aludido, sino también su hermano, igualmente adoptado por esta familia. Por tanto resultaba evidente que los trámites de la preadopción no se ejecutaron en un clima de confianza y



colaboración mutua, permaneciendo los padres ajenos a esta información que solo conocieron de forma forzada a través de los informes aportados por la Administración al juzgado.

Hemos de destacar que cuando ya habían pasado 10 años desde el momento de la adopción, y una vez que la familia tuvo conocimiento de los hechos en el expediente judicial de su oposición al desamparo, en el informe que nos fue remitido por el ente público de protección se nos decía que en esos momentos se estaba trabajando con los padres al considerar que era el momento oportuno para revelarles la información de que se disponía sobre los menores, previa a su adopción.

Por todo lo expuesto formulamos una Recomendación a la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales de Sevilla para que fuesen revisadas las actuaciones realizadas en el expediente de adopción, a fin de evaluar si las disfunciones detectadas responden a un hecho puntual, referido a este concreto expediente, o bien responden a las pautas ordinarias de constitución de acogimientos preadoptivos en dicha Delegación Territorial, garantizando en su caso las correspondientes medidas correctoras.

También recomendamos a la Delegación que fuesen dictadas las instrucciones u órdenes de servicio precisas para garantizar que en el expediente de adopción de un menor se proporciona a la familia todos los datos relevantes sobre sus antecedentes sanitarios y hechos trascendentes ocurridos en su vida, con la finalidad de que tanto el acoplamiento con la familia, como su posterior evolución sea favorable, pudiendo abordar con suficiente antelación y conocimiento sus posibles patologías o carencias afectivas.

Desde la Delegación Territorial nos fue remitido un informe en el que se asumía el contenido de nuestra Resolución aunque puntualizando que las irregularidades relatadas respondían a un hecho puntual no coincidente con la práctica administrativa ordinaria de los servicios de protección de menores en la provincia.

Y sobre el posible dictado de instrucciones u órdenes de Servicio se alude al Protocolo actualmente existente para regular las actuaciones a realizar en supuestos de acogimientos preadoptivos, en el que se incluyen referencias a la información y asesoramiento que se ha de transmitir a las familias. Dicho Protocolo no se cumplió de forma excepcional en el presente caso, con consecuencias negativas para el menor y la familia adoptiva, que condicionaron su relación y la ayuda que los padres pudieron proporcionar a su hijo ante los trastornos del comportamiento que empezó a manifestar.

Al momento de redactar este informe, por persistir en el adolescente problemas de comportamiento que condicionan su relación con sus padres, el menor se encuentra internado en un centro de protección de menores específico para el abordaje de trastornos del comportamiento, en donde viene beneficiándose de un programa específico ejecutado por personal especializado, siendo su evolución positiva.

En cuanto a las incidencias que se dan en el acogimiento residencial destacamos las actuaciones realizadas en la **queja 13/1627**, tramitada a instancias de una familia que se ofreció a colaborar con la Junta de Andalucía en la asistencia a menores internos en centros de protección.

Su intención era que la Administración les permitiese visitar a los menores, participar en actividades con ellos, e incluso que pudieran convivir en su domicilio fines de semana o períodos de vacaciones, para enriquecerles con las vivencias derivadas de su estancia en el hogar familiar. Se quejaban de no haber recibido respuesta a su petición para que fueran valorados y declarados idóneos como familia colaboradora con centros de protección de menores lo cual, además de frustrar su intención, suponía una vulneración de su derecho a recibir respuesta a su petición.

Tras el trámite de la queja formulamos una Sugerencia a la Dirección General de Personas Mayores, Infancia y Familias para que se realizaran los trámites conducentes a la elaboración de una reglamentación reguladora de los requisitos necesarios para que las personas interesadas puedan colaborar con centros residenciales de protección de menores en actividades dentro y fuera del centro, en la realización de visitas periódicas a los menores, e incluso permitiendo la convivencia de éstos en su hogar familiar durante fines de semana o períodos de vacaciones.



En respuesta a nuestra resolución se nos informó de la aprobación de un protocolo marco de tramitación para las familias colaboradoras, donde se trata de armonizar y fijar criterios sobre cuestiones controvertidas de esta figura.

A la vista de su contenido apreciamos que la Dirección General había asumido favorablemente el contenido de nuestra resolución, en el convencimiento de que dicho protocolo sería objeto de posterior desarrollo como reglamentación, en el momento que se considerase idóneo para actualizar la normativa que actualmente regula las instituciones jurídicas del acogimiento familiar y residencial.

También dirigimos una Recomendación –que ha sido aceptada- a la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales de Sevilla para que se resolviera el expediente de valoración de idoneidad consecuente con la petición efectuada por los interesados, notificando dicha resolución con todas las garantías previstas en la legislación.

Otra vertiente de las quejas relacionadas con menores se corresponde con la tramitación administrativa de los expedientes de adopción, cobrando especial preponderancia por su número las reclamaciones sobre adopciones internacionales.

Como ejemplo, citamos las quejas 14/1270 y 14/1275 en alusión a la paralización de los procesos de adopción en la Federación Rusa. Argumentaban las familias afectadas que la Junta de Andalucía no accedía a emitir un certificado que acreditase el cumplimiento de los requisitos introducidos tras los cambios en la legislación de la Federación Rusa, y que por dicho motivo sus expedientes de adopción se encontraban paralizados. Nos decían que a finales de agosto de 2013 Rusia paralizó los procesos de adopción hasta que no fuese firmado un nuevo convenio bilateral con España. La entidad colaboradora de adopción internacional había aconsejado a las familias no acudir a los juicios con fecha asignada, toda vez que con toda probabilidad las sentencias serían negativas a la adopción.

Por dicho motivo los expedientes de adopción en trámite fueron devueltos a la concreta región de procedencia, retomándose con posterioridad los trámites judiciales pero requiriendo los juzgados de Rusia la aportación de dicho certificado de compromiso. En esta tesitura la entidad colaboradora de adopción internacional había informado a las familias que la Junta de Andalucía no consideraba necesario remitir dicha documentación, siendo así que otras Comunidades Autónomas (Cataluña, Baleares, País Vasco, Madrid y Navarra) si los estaban remitiendo, atendiendo a los requerimientos concretos de las autoridades rusas.

Tras trasladar esta problemática a la Dirección General de Personas Mayores, Infancia y Familias, nos confirmaron la solución de dicho problema, emitiéndose dichos certificados conforme a los acuerdos alcanzados en la reunión de coordinación mantenida por las direcciones generales competentes en materia de infancia de las distintas Comunidades Autónomas con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad; y el Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación

En la queja 14/4010 un matrimonio que tenía en trámite un expediente de adopción internacional en la Federación Rusa decía que las autoridades rusas les habían venido asignando niños con problemas médicos graves a pesar de estar especificado en su solicitud que ésta no venía referida a niños o niñas con necesidades especiales. Temían que su procedimiento de adopción, de por si ya muy dilatado, se retrasase de nuevo sin visos de solución, ante lo cual la entidad colaboradora de adopción internacional les manifiesta su impotencia para hacer nada ante las decisiones adoptadas por las autoridades de aquel país.

A tales efectos informamos a los interesados que las decisiones que pudiera adoptar la Federación Rusa en el ejercicio de su soberanía excedían las posibilidades de actuación de este Comisionado del Parlamento de Andalucía. En cualquier caso, les informamos que de estar disconformes con la actuación de la entidad colaboradora de adopción internacional podrían presentar la correspondiente queja ante la Dirección General de Personas Mayores, Infancia y Familias, conforme a la Orden de la Consejería para la Igualdad y el Bienestar Social, de 13 de diciembre de 2007.



Hemos de referirnos también al expediente de queja 12/1808 que tramitamos en relación con la reclamación presentada por una familia disconforme con el resultado de la actualización de su valoración de idoneidad. Tras el nuevo estudio de idoneidad la propuesta fue en sentido negativo, por lo que decidieron recurrir dicha decisión alegando que carecía de fundamentación ya que sus circunstancias personales -salvo el lógico paso del tiempo- no habían cambiado, variando únicamente el tramo de edad del menor a adoptar conforme las exigencias del nuevo país de su elección. Tras presentar alegaciones en disconformidad con dicha valoración, éstas fueron estimadas parcialmente por la Comisión Provincial de Medidas de Protección de Córdoba en el sentido de que se realizase una nueva valoración por otro equipo de distinta provincia.

Dicha decisión se ejecutó, pero solo en parte, ya que se realizó una valoración por un equipo distinto pero de la misma empresa y provincia. También, a su instancia, se procedió a la grabación de las entrevistas con el personal evaluador, circunstancia que hasta esos momentos no se había producido.

El escrito de queja argumentaba que el nuevo informe de valoración no hizo más que incidir en los presupuestos y conclusiones del informe anterior, y que por ello resultaba indispensable que el personal funcionario de la Consejería encargado de instruir el expediente pudiera valorar sus manifestaciones tras escuchar las grabaciones de las entrevistas y así comprobar lo sesgado de las interpretaciones realizadas por el personal evaluador de la empresa y como el estudio de idoneidad se fundamentaba en los presupuestos del informe anterior, trasladando miméticamente su línea argumental.

Toda vez que el Servicio de protección de menores de Córdoba comunicó la inadmisión de la petición de audición de las grabaciones, con fundamento en la no autorización por parte de la empresa evaluadora, decidimos formular una Recomendación a dicha Delegación Territorial para que se ejercieran las potestades administrativas inherentes al contrato administrativo suscrito con la empresa encargada de realizar las valoraciones de idoneidad o su revisión para que no exista ningún obstáculo por parte de dicha empresa o del personal que tuviera contratado para que el personal de la Administración encargado de la gestión del expediente pueda acceder a las grabaciones de las entrevistas u otros documentos recabados durante el proceso de evaluación de la idoneidad para la adopción.

La respuesta a nuestra resolución fue en sentido favorable, anunciando que personal técnico de la Delegación se personaría para la audición de las grabaciones de las entrevistas realizadas a la solicitante en la sede de la empresa en Córdoba, todo ello con la finalidad de contrastar las argumentaciones expuestas en su reclamación sobre su valoración de idoneidad.

No obstante, en el informe que nos fue remitido se puntualizaba que los archivos sonoros en que quedan almacenadas las grabaciones de las entrevistas pueden ser consultados por la Administración, siempre que exista previo acuerdo de las partes, a efectos del seguimiento técnico, pero la derivación solo estaría disponible a petición judicial toda vez que dichas grabaciones no forman parte del procedimiento administrativo de valoración de idoneidad.

Respecto de esta concreta cuestión hemos de mostrar nuestra interpretación discrepante, conforme a la regulación contenida en los artículos 35 a), 37 y 78 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Es por ello que decidimos iniciar, de oficio, el nuevo expediente de **queja 14/2998** para someter dicha cuestión a la consideración de la Dirección General de Personas Mayores, Infancia y Familias, por tratarse del órgano administrativo competente para coordinar las actuaciones de las distintas Delegaciones Territoriales de Andalucía en esta materia.



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, colocándole 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.



IX.2.6 Menores con necesidades especiales

En este apartado nos referiremos, en primer lugar, a los menores adolescentes por considerar que la casuística de algunos de ellos difiere del resto de los menores objeto de protección. El momento evolutivo en el que se encuentran, la cronificación de sus carencias ambientales y afectivas, así como las posibles patologías psicológicas encubiertas, constituyen un conjunto de circunstancias que hacen más difícil su tratamiento y recuperabilidad.

En la queja 14/1686 una adolescente nos manifestaba que la relación con sus padres no era buena, que no comprendían sus inquietudes y sentimientos, y que las dificultades y conflictos eran constantes. Por dicho motivo solicitaba nuestra intervención para lograr su emancipación.

En respuesta a la adolescente le informamos sobre lo establecido en la legislación civil, pero en cualquier caso orientamos la solución de su problema hacia cauces menos traumáticos, especialmente le aconsejamos la posibilidad de instar un procedimiento de mediación familiar, el cual viene mostrando resultados muy satisfactorios en supuestos de crisis intergeneracional, proporcionando a padres e hijos adolescentes cauces para expresar sus respectivas posturas y encontrar soluciones consensuadas.

Respecto de la atención dispensada a un adolescente con trastorno de conducta tramitamos la [queja 13/6696](#).

Los padres se mostraban desesperados ante los nulos avances de su hijo en el tratamiento que venía recibiendo en la unidad de salud mental infanto juvenil (USMIJ) a la que acudía y es por ello que solicitaron que fuese atendido en la USMIJ de otro hospital, siendo desestimada su solicitud. Tras analizar la queja consideramos erróneo el criterio empleado por la Administración sanitaria para desestimar la petición efectuada por los padres en tanto que el Decreto 128/1997, regulador de la libre elección de especialista u hospital no excluye de su ámbito de aplicación a la salud mental. Por otro lado, la petición efectuada por los padres no podía considerarse caprichosa, o carente de sentido.

Su petición para que fuese atendido en diferente hospital se basaba en la negativa evolución de su hijo a pesar del tiempo en que venía recibiendo terapia en la unidad especializada del hospital, llegando al punto de mostrar el menor rechazo a continuar con la terapia e incluso recibir los padres el reproche de los facultativos especialistas de mostrar poca colaboración en la terapia prescrita para su hijo.

Al ser absolutamente indispensable una recíproca confianza entre médico y paciente, en este caso entre un paciente en edad adolescente, sus padres, y el personal facultativo especialista en salud mental, la pérdida de dicha confianza por el menor le había llevado a mostrar una actitud de rechazo a todo tratamiento, existiendo además diferencias de criterios entre los padres y los profesionales que lo atienden, lo cual por razones obvias repercutía de forma negativa en los resultados que serían deseables de la atención sanitaria especializada que viene recibiendo.

Por todo lo expuesto formulamos una Recomendación a la Dirección General de Asistencia Sanitaria y Resultado en Salud, del Servicio Andaluz de Salud, para que se garantizase el derecho a la protección de salud del menor, facilitándole la atención sanitaria especializada solicitada por sus padres en ejercicio del derecho a libre elección de especialista u hospital. Dicha Recomendación fue aceptada por la aludida Dirección General.

Otro colectivo de menores que requiere de atención especial es el que conforman los **menores extranjeros no acompañados**. La situación de desamparo de estos menores es evidente al no tener ninguna persona adulta que asuma los deberes inherentes a su guarda y custodia. Pero, además, antes de llegar a Andalucía estos menores han tenido las vivencias propias de la inmigración irregular, con riesgo incluso para sus vidas, y algunos de ellos se han podido ver inmersos en redes de trata de seres humanos.

Se trata de niños y niñas que entran en nuestras fronteras de "manera irregular", solos o acompañados de personas adultas que manifiestan ser familiares pero sin documentación que lo acredite, encontrándose



en una situación de especial vulnerabilidad, y por tanto, merecedores de una atención específica por los poderes públicos, en particular, y por la sociedad en general.

Asimismo, en ocasiones se ha podido comprobar que tras la realidad de estos menores se esconden casos de trata de seres humanos en las que se ven envueltas sus madres o personas adultas acompañantes. Lo anterior representa una gravísima amenaza para los menores de edad, los cuales pueden llegar a ser objeto de malos tratos, explotación sexual, pornografía infantil o adopciones ilegales, entre otros peligros.

Así las cosas, y a iniciativa de esta Institución y de la Defensoría del Pueblo del Estado a lo largo de 2014 hemos venido celebrando distintas reuniones de trabajo con la Fiscalía, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, la Administración Autonómica de Andalucía, las Corporaciones locales, y Cruz Roja con el propósito de aunar esfuerzos para luchar contra esta realidad adoptando las medidas de coordinación y colaboración necesarias, teniendo siempre como eje central de sus intervenciones el interés superior de los menores afectados.

En esta misma línea, en consideración a los cometidos asignados a esta Institución como Defensor del Menor, y con la finalidad de efectuar un seguimiento de la incidencia del fenómeno de la inmigración de menores no acompañados, así como prevenir actuaciones relacionadas con la trata de seres humanos (TSH), hemos incoado distintos expedientes de queja para comprobar la atención dispensada a los menores detectados como inmigrantes irregulares en pateras o pequeñas embarcaciones (queja 14/5014, [queja 14/4547](#)).

IX.2.7 Vulneración de otros derechos

Una de las facetas de nuestra intervención en la defensa de los derechos de las personas menores de edad es la referida a la protección de su honor, intimidad e imagen personal, con especial consideración a la influencia de las nuevas tecnologías de la comunicación e información.

El creciente y generalizado uso por menores, cada vez de más corta edad, de las redes sociales de internet, así como la disponibilidad de telefonía móvil, genera una problemática nueva que se traduce a veces en conflictos de relación entre iguales -con la pareja, amigos, vecindad- y en otras ocasiones deriva en conflictos con la familia o en el entorno escolar. Y como no podía ser de otro modo estas cuestiones a su vez son planteadas como quejas ante esta Institución. Así en la queja 13/6894 una menor nos denunciaba que su ex novio, que vivía en Marruecos, la acosaba por las redes sociales de internet. En la queja 14/999 el interesado se alarmaba tras visionar el video de la agresión de una menor a otra divulgado por una red social de internet. En la queja 14/814 una menor nos denunciaba que una amiga la acosaba y revelaba datos sobre la enfermedad que padecía.

En todas estas quejas y en otras de contenido similar asesoramos a las personas interesadas sobre las vías para defender sus derechos y, en aquellos casos en que se nos aportaban datos concretos de vulneraciones graves de derechos, dimos traslado de las denuncias a los organismos competentes para su investigación y depuración de las correspondientes responsabilidades.

Destacamos también las actuaciones realizadas en la queja 14/442 en la que se denunciaba la existencia de una página web que fomentaba o favorecía conductas de anorexia y/o bulimia, dirigida de manera especial a adolescentes. Tras efectuar las pertinentes comprobaciones, constatamos que en dicha página web aparecían imágenes y textos alusivos a tales desórdenes alimentarios, facilitando o promoviendo conductas de riesgo entre personas menores de edad especialmente vulnerables, conculcándose con ello su derecho a recibir especial protección.



A este respecto, se ha de tener presente que el vigente Código Penal de España no contempla una figura delictiva que específicamente recoja la apología, o fomento de tales conductas, a pesar de su potencial efecto pernicioso para la salud y estabilidad emocional de las personas que pudieran verse afectadas, mucho más tratándose de menores de edad, en algunos casos con riesgo incluso para su vida.

Viene al caso que aludamos a un estudio presentado por la asociación Protégeles en el congreso nacional sobre anorexia y bulimia en internet, celebrado en mayo de 2005, en el que señalaba que la cronificación de la anorexia se producía en un 20-25% de las personas diagnosticadas. La mortalidad se daba aproximadamente en un 5,9% de los casos, de los cuales un 27% como consecuencia de actos autolesivos (200 veces más frecuente que en la población general).

Es por ello que consideramos que ante la gravedad de los hechos que relatamos, la conducta que realiza quien aloja y publicita dichos contenidos en internet no puede ser pacíficamente asumida por las instituciones públicas que tienen el mandato constitucional de protección integral de los hijos, gozando éstos de la protección prevista en las leyes internacionales que velan por sus derechos (artículo 39 de la Constitución), y que además tienen la obligación de tutelar la salud pública a través de las medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios (artículo 43 de la Constitución).

Por dicho motivo, en ausencia de reflejo explícito en el Código Penal, resaltamos el instrumento normativo contemplado en el artículo 8 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y del comercio electrónico, que prevé la adopción de las medidas necesarias para interrumpir la prestación de un servicio en internet o retirar parte de los datos publicados cuando se atente contra la salud pública o contra la juventud y la infancia.

Al exceder dicha actuación las competencias de la Comunidad Autónoma de Andalucía, ya que recaen en un órgano de la Administración del Estado, en concreto al Ministerio de Industria, Energía y Turismo, decidimos dar traslado de la queja y de nuestra posición al respecto al Defensor del Pueblo Español. El Defensor Estatal nos informó que la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad estaba realizando los trabajos correspondientes a la elaboración de un Plan Integral de Apoyo a la Familia 2014-2017, donde se iban a incluir medidas específicas en el ámbito de las tecnologías de la comunicación e información, destacando la necesidad de prestar atención especial a la protección de la infancia en internet.

Un aspecto básico en el desarrollo de los niños y adolescentes es el juego, el disfrute de momentos de esparcimiento al aire libre, y su acceso a actividades recreativas especialmente adaptadas a su concreta etapa evolutiva. Y no siempre es éste un derecho de fácil ejercicio. Muestra de ello es la queja 14/3152, en la que se requirió la mediación de esta Institución para solventar un conflicto vecinal respecto del ruido provocado por el juego de niños en un espacio público.

Por su parte, en la queja 14/4427 nos hicimos eco de un accidente ocurrido en las atracciones de feria de una pedanía de un municipio de Sevilla por el que falleció una niña de 12 años de edad. Tras interesarnos por lo ocurrido nos fue remitido por la corporación local un informe que detallaba la documentación requerida a la instalación para el inicio de su actividad, ajustándose al Decreto 195/2007, que regula las condiciones generales de espectáculos públicos y actividades recreativas, así como la normativa de régimen local aplicable, encontrándose las circunstancias concretas del incidente en fase de investigación judicial.

Es este asunto, el relativo a la regulación y control de las instalaciones recreativas habilitadas para su uso por menores, un lugar común en las intervenciones de este Defensor, y es por ello que prolongamos las actuaciones de la [queja 11/5835](#) en la que nos cuestionamos cuál es la normativa aplicable a las instalaciones lúdicas o parques infantiles privados, así como la Administración competente para su inspección y, en su caso, sanción de posibles incumplimientos.

En la tramitación de dicha queja nos dirigimos en primer lugar al Ayuntamiento de Sevilla, en la creencia de que el parque en el que existían deficiencias era de titularidad municipal, encontrándonos con que al ser de titularidad privada la Corporación Local, mediante un informe motivado, negaba tener competencias



para ejecutar ninguna de las actuaciones previstas en el Decreto 127/2001, de 5 de junio, sobre medidas de seguridad en parques infantiles.

En consecuencia, tras examinar detenidamente la regulación contenida en el Decreto 127/2001, encaminamos nuestras actuaciones hacia la Dirección General de Infancia y Familias (actualmente Dirección General de Personas Mayores, Infancia y Familias) a fin de conocer qué intervención era viable realizar para solventar la problemática del referido parque infantil.

En respuesta recibimos un documentado informe en el que se citaba diversa normativa de aplicación, concluyendo que la responsabilidad de la inspección y control así como del ejercicio de la potestad sancionadora por el incumplimiento de las medidas de seguridad establecidas en el Decreto 127/2001, de 5 de junio, en los parques privados de uso colectivo debía corresponder a la Consejería de Justicia e Interior por cuanto que la normativa emanada o promovida por dicha Consejería, en especial la Ley 13/1999, de 15 de diciembre, de espectáculos públicos y actividades recreativas, incluía en su ámbito de aplicación parques infantiles de titularidad pública o privada.

Y esta última Consejería a su vez, tras recibir idéntica petición por nuestra parte, volvió a orientar la solución del problema hacia el Ayuntamiento al que nos dirigimos en primera instancia, argumentando que conforme a lo establecido en la Ley 13/1999 los Ayuntamientos son competentes para conceder las autorizaciones de instalación y apertura de cualquier establecimiento abierto al público que haya de destinarse a la celebración de espectáculos públicos o a la práctica de actividades recreativas, lo que incluye a los parques infantiles de uso público, con independencia de que su titularidad pudiera ser privada.

En consecuencia, los ayuntamientos serían competentes para inspeccionar y controlar dichos establecimientos, así como para iniciar, instruir y resolver los procedimientos sancionadores por infracciones leves y graves, y para imponer las sanciones de suspensión y revocación de las autorizaciones que hubieran concedido y, en su caso, ordenar la clausura de los establecimientos cuya actividad se encuentra sometida a autorización municipal.

La secuencia de actuaciones que acabamos de reseñar se nos antoja como un laberinto jurídico de complicada solución, y ello a pesar de que en la tramitación de la queja hayamos solicitado la colaboración de diferentes servicios administrativos dotados de personal especializado para la interpretación de la normativa que resultaría de aplicación. Y no se compadece esta dificultad con la vocación de generalidad y de uniformidad normativa que pretendía el Decreto 127/2001, de 5 de junio, sobre medidas de seguridad en parques infantiles.

Por todo lo expuesto, dada la vocación uniformadora de la regulación de los parques infantiles, y considerando la imprecisión del ámbito de aplicación del Decreto 127/2001, especialmente en lo referente a parques infantiles de titularidad privada, es por lo que formulamos a una Sugerencia a la Dirección General de Personas Mayores, Infancia y Familias para que fuese promovida una modificación de la citada reglamentación, clarificando tales aspectos y actualizando sus previsiones a los cambios experimentados en la legislación durante sus años de vigencia. Al momento de redactar este informe nos encontramos a la espera de respuesta a dicha resolución.

Además de interesarnos por mejorar la normativa reguladora de los parques infantiles, a lo largo de 2014 también hemos dado trámite a quejas concretas por deficiencias en parques infantiles, tal como en la [queja 14/881](#) en que se relatan deficiencias en un parque infantil Bollullos de la Mitación (Sevilla); también en la [queja 14/4442](#) se denunciaban desperfectos e irregularidades en los parques infantiles de San Fernando (Cádiz).

Por último, y en cuanto a las dificultades de las personas menores de edad para el disfrute en condiciones de seguridad de espacios públicos, referiremos también las actuaciones realizadas en la [queja 14/1615](#) en la que la madre de una menor residente en un municipio de Sevilla se mostraba perpleja ante la ausencia de controles de un animal –caballo poni- que se encontraba suelto en una parcela cercana a su casa. Su hija fue mordida por dicho animal, sufriendo graves heridas, y es por ello que solicitó la intervención de esta Institución.



Tras analizar la queja comprobamos el incumplimiento de la ordenanza municipal en lo referente a vallado de la parcela y eliminación de matorrales donde se ubicaba el animal, sin que constase que el ayuntamiento hubiera actuado para hacer cumplir tales exigencias mediante el correspondiente requerimiento a su titular, ello a pesar de haber recibido denuncias de incidentes con dicho animal con anterioridad. Por todo ello formulamos una Recomendación, que fue aceptada por el ayuntamiento, para que en ejercicio de las competencias municipales se realizasen las actuaciones necesarias para conseguir el vallado y limpieza de la parcela urbana en que se produjo el incidente relatado en la queja, evitando con ello situaciones de riesgo para los menores que transitan por la zona.

En cuanto a la práctica deportiva por menores de edad nos hemos preocupado por la reiteración de hechos violentos acaecidos en el transcurso de competiciones deportivas en las que participan niños y niñas, a veces protagonizadas por ellos mismos, y en más ocasiones de las deseables por las personas adultas que los acompañan. En tal sentido en la queja 14/320 nos hemos interesado por la habilitación de un sistema de recogida de información de hechos violentos acaecidos en competiciones deportivas en que participen menores de edad.

A juicio de esta Institución dicha información resulta indispensable para la programación de actividades deportivas en que participen menores de edad, de modo que las Administraciones Públicas competentes pudieran intervenir de un modo más eficaz con los distintos agentes –menores, familiares, entrenadores, clubs deportivos, asociaciones, etc- que participan en las competiciones deportivas para prevenir los episodios de violencia, actuando de manera especial en aquellos sectores, actividades o localizaciones geográficas en que los fenómenos de violencia se hubieran producido de forma más reiterada.

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.

Por último, por su relación con la temática familiar también aludiremos a las actuaciones realizadas en la **queja 14/1052** en la que la interesada se mostraba disconforme con el régimen de tarifas establecido por la empresa pública Inturjoven en su red de albergues y alojamientos. Nos decía la interesada que las familias monoparentales con un hijo o hija se encontraban discriminadas respecto de las familias de 2 progenitores con un descendiente a su cargo ya que el precio a abonar por la persona menor de edad compartiendo la habitación con dos adultos resultaba inferior al que tendría que abonar si compartiera la habitación con una sola persona adulta.

Tras analizar la cuestión planteada en la queja no apreciamos la discriminación alegada toda vez que las aludidas tarifas se contemplan en función de las personas que ocupen la habitación, siempre en condiciones de igualdad, sin ningún elemento de ventaja o peyorativo de unas respecto de otras. Ahora bien, cuestión diferente es la función social que ha de cumplir la empresa Inturjoven y como sus tarifas, muy ajustadas o incluso inferiores a precios de mercado, excluyen de su disfrute a personas o familias con recursos económicos muy limitados que han de abonar su importe en condiciones de igualdad con otras personas o familias con recursos muy superiores, que en ausencia de esta oferta podrían acceder sin excesivo quebranto económico a la oferta privada de hospedaje turístico.

Para compensar estas diferencias y facilitar el acceso al turismo y ocio de sectores de la población desfavorecidos es por lo que formulamos una sugerencia a la Dirección General de la Juventud para que se valore la posibilidad de promover una modificación del actual régimen de tarifas de Inturjoven, de modo que el precio a abonar por el disfrute de sus instalaciones pueda tener en cuenta la diferente capacidad económica de las personas o familias, especialmente en el supuesto de familias numerosas o monoparentales. Estamos a la espera de respuesta de la aludida Dirección General.

01.IX.3

Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones

Por lo que se refiere a actuaciones de oficio, a continuación se relacionan las que han sido iniciadas a lo largo del año:

- Queja 14/129, dirigida al Ayuntamiento de Estepona, relativa la posible situación de riesgo de una niña de 6 años.
- **Queja 14/277**, dirigida al Hospital Universitario Virgen del Rocío (Sevilla), relativa a la saturación del servicio de neonatología en el mencionado centro hospitalario.
- **Queja 14/317**, dirigida al Ayuntamiento de Málaga, relativa a la posible situación de riesgo de unos menores que se encontraban sin la compañía de adultos en el domicilio familiar cuando se produjo un incendio en el inmueble.



- Queja 14/346, dirigida al Ayuntamiento de Jaén, relativa al riesgo grave para un nasciturus por la presunta conducta desaprensiva de la madre.
- Queja 14/869, dirigida al Ayuntamiento de Málaga, relativa a la posible situación de riesgo de dos menores por maltratado familiar.
- Queja 14/1545, dirigida al Ayuntamiento de Málaga, relativa a la posible situación de riesgo de menores por desatención de sus padres.
- Queja 14/1550, dirigida al Ayuntamiento de Coria del Río, relativa a la posible situación de riesgo de un menor.
- Queja 14/1555, dirigida al Ayuntamiento de Huelva, relativa a la posible situación de riesgo de un bebé por la desatención de su madre adolescente.
- **Queja 14/1767**, dirigida Fiscalía Provincial de Huelva, relativa a un pederasta condenado que incumple la orden de alejamiento de su víctima menor de edad.
- Queja 14/2880, dirigida al Ayuntamiento de Málaga, relativa a la posible situación de riesgo por malos tratos familiares a 3 hermanos menores de edad.
- **Queja 14/2943**, dirigida al Hospital Universitario Virgen del Rocío, relativa a la denegación por parte del centro hospitalario del certificado de nacimiento de un menor, con fundamento en que la madre es una inmigrante indocumentada.
- **Queja 14/2998**, dirigida a la Dirección General de Personas Mayores, Infancia y Familias, y Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales, relativa a la inclusión en el expediente administrativo de las solicitudes de adopción de las grabaciones de las entrevistas para valorar la idoneidad de los solicitantes.
- **Queja 14/3777**, dirigida a la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales en Córdoba, relativa a la investigación sobre la situación de tres menores llegados a Almería en patera de 15 de marzo.
- **Queja 14/3778**, dirigida a la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales en Córdoba, relativa a la investigación sobre la situación de tres menores llegados a Almería en patera de 1 de abril.
- Queja 14/3779, dirigida a la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales en Córdoba, relativa a la investigación sobre la situación de tres menores llegados a Almería en patera el 20 de mayo.
- Queja 14/3780, dirigida a la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales en Córdoba y a la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales en Jaén, relativa a la investigación sobre la situación de seis menores llegados a Motril en patera de 15 de junio.
- Queja 14/3934, dirigida a la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales en Cádiz, relativa a la llegada masiva de pateras con menores a las Costas de Tarifa los días 11 y 12 de agosto.
- **Queja 14/4409**, dirigida a la Dirección General de Violencia de Género y Asistencia a Víctimas, relativa a la ubicación del Punto de Encuentro Familiar en Almería.
- Queja 14/4425, dirigida al Ayuntamiento de Sevilla, relativa a la de posible situación de riesgo de un menor de 3 años.
- Queja 14/4427, dirigida al Ayuntamiento de los Palacios y Villafranca y a la Dirección General de Interior, Emergencia y Protección Civil, relativa al fallecimiento de una menor en una atracción de feria.
- Queja 14/4446, dirigida al Instituto Andaluz de la Mujer, relativa a la ausencia de recursos específicos para atender a mujeres presuntamente víctimas de trata con hijos menores a cargo.
- **Queja 14/4454**, dirigida a la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales en Sevilla, relativa al funcionamiento del centro de acogida inmediata "Villa Elvira".



- Queja 14/4456, dirigida a la Oficina Judicial, Justicia Juvenil y Cooperación de la Consejería de Justicia y Administración Públicas, relativa al suicidio de un joven que se encontraba cumpliendo una medida de internamiento en el centro Marchenilla de Algeciras (Cádiz).
- **Queja 14/4547**, dirigida a la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales en Almería, relativa a la localización en Almería de una patera con 51 personas (2 menores, 2 mujeres embarazadas y 4 bebés).
- Queja 14/4552, dirigida al Ayuntamiento de Estepona (Málaga), relativa a la posible situación de riesgo de una menor por las condiciones insalubres de la vivienda familiar.
- Queja 14/5014, dirigida a la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales en Almería, relativa a la localización en las costas de Almería de una patera con 31 inmigrantes, 6 de ellos menores.
- Queja 14/5111, dirigida al Ayuntamiento de Minas de Riotinto, relativa a la posible situación de riesgo de una menor.
- **Queja 14/5453**, dirigida al Ayuntamiento de Sevilla, relativa a la continuidad de los servicios prestados por el Equipo de Tratamiento Familiar.
- Queja 14/5493, dirigida a la Dirección General de Personas Mayores, Infancia y Familias, relativa a la posible situación de riesgo de una menor que relata presuntos abusos sufridos en un centro de protección.
- **Queja 14/5834**, dirigida a la Dirección General de Asistencia Sanitaria y Resultado en Salud del Servicio Andaluz de Salud, relativa a la emisión del certificado de nacimiento de recién nacidos de madres inmigrantes indocumentadas.

Por otro lado, todas las Resoluciones formuladas en 2014 en materia de menores que han sido respondidas, han contado con la acogida y aceptación de la Administración interpelada.



16.2 CAPÍTULO 03. QUEJAS NO ADMITIDAS Y SUS CAUSAS

03.1.13

Menores (De las quejas remitidas a otras instituciones similares)

Se han remitido a la Institución al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, en asuntos referidos a **Menores**, un total de 8 expedientes de quejas.

De dichos expedientes, 4 están relacionados con la regulación de los requisitos para la obtención del título de familia numerosa (**queja 14/1454, queja 14/3595, queja 14/3696, y queja 14/5433**), y referidos a la ausencia de equiparación de las parejas de hecho con el matrimonio a efectos del reconocimiento del título; al no reconocimiento del mencionado título a las familias monoparentales con 2 hijos a cargo; o la no inclusión en el mismo de familiares hasta el segundo grado de consanguinidad afectados por una gran discapacidad y que convivan con el solicitante.

También se ha remitido a dicha Institución la situación de las personas menores de edad que deben aguardar largas esperas a su paso por Gibraltar, ya que la gestión de la frontera con esta zona compete a los Ministerios de Interior y de Asuntos Exteriores y Cooperación (**queja 14/742**), así como otras relacionadas con la interrupción de una página web por fomentar conductas de anorexia y/o bulimia y presuntas irregularidades de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado al proceder a la devolución de menores inmigrantes que intentaban acceder a España a través de la frontera de Melilla (**queja 14/4853**).

03.2 De las quejas rechazadas y sus causas

03.2.1

Quejas anónimas

Sólo se ha rechazado a trámite una queja en materia de **Menores** durante el año 2014 por no aportar la persona interesada datos relativos a su identidad.

03.2.3

No irregularidad

Un total de 17 quejas no pudieron ser admitidas a trámite durante 2014, por no apreciar la existencia de irregularidad administrativa en temas de **Menores**.

La temática suscitada ha sido diversa, si bien, la más relevante se refiere a la reducción de plazas en los centros de protección de menores (**quejas 14/708, 14/762, 14/802, 14/1316, 14/1614**). Este asunto había sido objeto de un pormenorizado análisis por esta Institución con ocasión de otros expedientes de los que se concluyó, tras la oportuna investigación, que la misión encomendada a esta Institución



de supervisión de la Administración no puede soslayar la necesaria autonomía de organización de la Comunidad Autónoma, en lo referente a la configuración de determinado servicio o prestación pública. Por ello, la disconformidad con los criterios de organización y funcionamiento de los servicios públicos no puede, por sí sola, motivar la intervención de esta Institución, resultando imprescindible que haya indicios de alguna infracción del ordenamiento jurídico. Además se han de tener presentes las políticas públicas que favorecen el acogimiento familiar en preferencia sobre el internamiento en centros, atendiendo a los principios establecidos en la legislación y a las recomendaciones de diferentes organismos e instituciones dedicadas a la defensa de los derechos de los menores.

En cualquier caso, y dentro del ejercicio de nuestros cometidos, analizamos y valoramos las medidas organizativas que pudieran haber comprometido los derechos de los menores durante su permanencia en los centros de protección. Y cuando ha sido necesario el traslado de menores de centro por ajustes organizativos, desde la Institución se procura que dicho traslado se efectúe con el menor trastorno posible, garantizando una transición no traumática para el menor.

El resto de los asuntos abordados en las quejas señaladas en este apartado se relacionan con vicisitudes en los procesos de adopción nacional o internacional; tramitación del título de familia numerosa; o disconformidad con los procedimientos de declaración de desamparo, entre otros.

03.2.4 Jurídico-privadas

Se han rechazado por esta causa un total de 12 expedientes de quejas en el Área de Menores. El grupo más numeroso, como viene aconteciendo en ejercicios anteriores, se refiere a cuestiones que afectan al derecho de familia. A pesar de las peculiaridades de los distintas circunstancias que concurren en cada caso, los conflictos familiares que se generan tras la ruptura de la pareja, y que tan negativamente repercuten en el bienestar de los hijos, han adquirido un especial protagonismo (**quejas 14/508, 14/1296, 14/1455, 14/2374, 14/3611, 14/3668, y 14/4277**). Denuncias sobre el trato que reciben los menores por las nuevas parejas de los padres o madres, descalificaciones hacia el otro cónyuge, dificultades para ejercer el régimen de visitas, o el impago de la pensión de alimentos, han sido algunas de las cuestiones suscitadas en estas quejas.

03.2.5 Sin competencia

Las quejas que no han podido ser tramitadas por carecer esta Institución de competencias se elevan a 10, destacando aquellas que plantean cuestiones afectantes a Menores que residen en otras Comunidades Autónomas. También se han recibido denuncias de progenitores que cuestionaban la información facilitada por algún medio de comunicación social por la posible vulneración del derecho a la intimidad de sus hijos (quejas 14/929 y 14/1450).

03.2.6 Sub-ludice

Hasta un total de 34 expedientes de quejas que no han podido admitirse a trámite por encontrarse el asunto pendiente de un procedimiento judicial o, en su caso, existir una sentencia firme en materia de **Menores**. La práctica totalidad de estas quejas incide en cuestiones que afectan al ámbito familiar.



El asunto más reiterado en 2014, al igual que en ejercicios anteriores, se centra en problemas sobre el régimen de visitas establecido por el juzgador en los supuestos de ruptura de la convivencia familiar por separación o divorcio (**quejas 14/111, queja 14/339, queja 14/353, queja 14/1428, queja 14/1447, queja 14/2501, queja 14/2922, queja 14/3019, queja 14/3195, queja 14/3867, queja 14/4068, queja 14/4508 y queja 14/5833**).

03.2.8 Sin recurrir previamente a la Administración

Un total de 30 expedientes fue rechazado a trámite su admisión por esta causa en el **Área de Menores**. La temática sometida a la consideración en estos expedientes ha sido muy diversa, si bien, en ningún caso, se había recurrido previamente a la Administración para que ésta pudiera estudiar el asunto e intervenir en el mismo.

En un significativo número de quejas se venía a poner de manifiesto por los propios padres y madres, tras un proceso de ruptura de la pareja, la posible situación de riesgo en el ámbito familiar de algún menor cuando éste se encuentra con el otro progenitor (**queja 14/77, queja 14/115, queja 14/1272, queja 14/1374, queja 14/2431, y queja 14/2483**). Cuando la madre o padre del menor disponga de pruebas o indicios sólidos de que el otro progenitor no se encuentra en condiciones de garantizar el bienestar del menor en el ejercicio de su derecho de visitas, debería personarse en el Juzgado, mediante abogado y procurador, e interponer la correspondiente demanda para que se modifique el régimen de relaciones familiares con la persona menor, atendiendo prioritariamente a garantizar sus derechos e interés superior. También los servicios sociales del respectivo Ayuntamiento son los competentes para detectar e intervenir en el supuesto de que alguna persona menor de edad se encontrara en situación de riesgo, entendiendo por riesgo toda situación en que, por el motivo que fuera, pudieran verse comprometidos sus derechos, por falta de cuidados o por actuación negligente de sus progenitores.

03.2.9 Sin pretensión

Sólo 2 expedientes han sido rechazados por esta causa en temas sobre **Menores**. En el primero se hace una reflexión general sobre los abusos sexuales realizados por sacerdotes (**queja 14/5543**) y, en el otro, la persona interesada proponía determinadas mejoras sobre la obtención del título de familia numerosa (**queja 14/4351**).

03.2.11 Desistimiento

Hasta 19 expedientes de quejas referentes a temática de **Menores** no han podido ser admitidos porque la persona interesada no ha cumplimentado los datos necesarios para su tramitación, al faltar su firma, o, en su caso, la información necesaria para poder iniciar la investigación correspondiente.

En otros 3 expedientes los ciudadanos confirmaron, transcurridos escasos días desde la presentación del escrito y, por tanto, del inicio de las actuaciones ante los órganos administrativos competentes, que desistían de su pretensión porque el problema se había resuelto satisfactoriamente (**queja 14/1914, queja 14/3421, y queja 14/4860**).



De nuevo los conflictos surgidos en el seno de la familia tras la ruptura de la pareja son las cuestiones que más se repiten.

16.3

CAPÍTULO 01. MENORES EN OTRAS ÁREAS TEMÁTICAS

BALANCE DEL DEFENSOR

1. El Defensor del Pueblo Andaluz ante la crisis económica

...

Las situaciones de exclusión afectan con especial dureza a los menores que integran el 50% de los hogares en esta situación y se triplican en relación a las personas inmigrantes. Los hogares con hijos son significativamente más pobres que los demás y la distancia entre unos y otros se ha triplicado en los últimos 8 años. Actualmente uno de cada cuatro niños en Andalucía vive en riesgo de pobreza y las desigualdades son más evidentes en el caso de la población infantil, que están creciendo.

...

CAPÍTULO 01. IV EDUCACIÓN

01.IV.1.3 Escolarización del alumnado

...

Una especial referencia hemos de realizar respecto de la escolarización de menores en acogimiento familiar. (Quejas 14/1687, 14/1688, 14/1689, **14/1691**, 14/1692, 14/1694, **14/1695** y 14/1696). Los acogimientos familiares se pueden formalizar en cualquier época del año, por lo que no es infrecuente que se realicen una vez comenzado el curso escolar. A partir de aquí, es lógico que las familias acogedoras pretendan la escolarización de los acogidos en los colegios más cercanos a sus domicilios, o bien en aquellos a los que asistan sus otros hijos e hijas.

Independientemente de las peculiaridades de cada caso, los reclamantes de las quejas mostraban su discrepancia con el hecho de que, solicitada la escolarización en un centro docente concreto, dándose las circunstancias antes señaladas, la Delegación Territorial competente les había denegado la petición, alegando la inexistencia de vacantes, y considerando improcedente la ampliación de la ratio.



Este proceder choca frontalmente con la especial protección que los poderes públicos deben otorgar a la infancia más vulnerable. En efecto, han de procurar a las personas menores que se han encontrado o se encuentran en situación de desventaja, sea cuales sean los motivos de ésta (físicos, psicológicos, económicos, familiares, etc.), todos aquellos medios que le permitan la superación de aquellas circunstancias que han dificultado o dificultan su desarrollo personal y social pleno.

Recordemos que estos menores son objeto de una medida de protección y, previamente, han sido declarados en desamparo por el imposible o inadecuado ejercicio de los deberes parentales de su familia biológica. Pero en todo caso, para los supuestos de acogimiento, aunque la guarda y custodia la ostenten la familia acogedora, la tutela de los menores recae en el Ente público protector de menores de Andalucía.

Por ello, en el ámbito educativo, se ha de dar una respuesta adecuada a las circunstancias específicas de cada alumno o alumna que presenta este tipo de dificultades, lo que también hace necesario la adopción de medidas organizativas flexibles que permitan una escolarización igualmente adecuada.

Así mismo, consideramos que, en supuestos como los señalados, tanto por su escaso número como por la especiales circunstancias personales de los menores y de sus respectivas familias acogedoras o adoptivas, es necesario un tratamiento diferenciado y específico en cuanto a los otros supuestos en los que de manera más habitual se vienen planteando la necesidad de autorizar una ampliación de ratio. En definitiva, lo que demandamos es una mayor flexibilidad en la interpretación de la normativa aplicable, si bien siempre dentro de los límites legales impuestos.

Pero es más, en estos supuestos se cumplen los requisitos para autorizar la ampliación de la ratio (artículo 87.2 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de Mayo, de Educación) por ser alumnos de incorporación tardía. Así mismo, también nos parece que es posible la ampliación de la ratio como medida de apoyo específico y de carácter compensatorio en aplicación del artículo 80 de la Ley Orgánica anteriormente señalada.

Por otro lado, comprobamos que esta interpretación de las normas de escolarización sólo afecta a la provincia de Cádiz sin que, al parecer, la misma se extienda a otras provincias andaluzas.

Con todo, los hechos descritos ponen de manifiesto una falta de coordinación entre los organismos territoriales competentes en materia de protección de menores y educación, respectivamente, de Cádiz. Y es que los técnicos especialista de protección de menores aconsejan la escolarización del acogido en centros cercanos al domicilio de la familia acogedora o en aquellos donde estudien otros miembros para facilitar su integración. Se impone, por tanto, la necesidad de un análisis conjunto y detallado del tratamiento integral que se ha de procurar a los menores que son objeto de tutela por la Junta de Andalucía, así como el de contribuir con las familias de acogidas o adoptivas a procurarles los medios necesarios para lograr la plena integración social del menor y su pleno desarrollo como personas.

La Dirección General de Planificación y Centros comparte nuestro planteamiento, por lo que ha dado las instrucciones oportunas a las distintas Delegaciones Territoriales, de modo que cuando la familia de acogida tuviera otros menores ya escolarizados en el centro donde realiza la solicitud, y éste no dispusiera de plaza para el acogido, se estará al principio de agrupamiento familiar, pudiéndose incrementar la ratio hasta un 10 por 100.

...



01.IV.1.5 Convivencia en los centros escolares

Con la aprobación del Decreto 19/2007, de 23 de enero, por el que se adoptan medidas para la promoción de la cultura de paz y la mejora de la convivencia en los centros educativos sostenidos con fondos públicos, así como la Resolución de 26 de septiembre de 2007, se dotó a la comunidad educativa de un instrumento clave en el que habían de desenvolverse todos los programas y acciones necesarias para promover la convivencia pacífica en los centros educativos y detener, disminuir, y prevenir cualquier manifestación de violencia.

Posteriormente, tras la aprobación del reglamento orgánico de los institutos de Educación secundaria (Decreto 327/2010), se requería de un nuevo desarrollo normativo en el que se concretara el marco específico para la elaboración del plan de convivencia de los centros, y la actualización de los protocolos de actuación antes mencionados, lo que vino a establecerse en la Orden de 20 de junio de 2011, sobre 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.

En 2014, se consolida la tendencia que desde entonces se viene observando por esta Institución en cuanto a la disminución progresiva del número de quejas referidas a supuestos de acoso que se producen en el ámbito educativo. De este modo, las reclamaciones más frecuentes se refieren a discrepancias con las medidas disciplinarias impuestas en el contexto de los expedientes que atañan a conductas contrarias a las normas de convivencia de los centros docentes.

En cuanto a las quejas relativas a supuestos graves de violencia y presuntos casos de acoso escolar, hemos de aludir a la queja 14/76, en la que la interesada nos trasladaba su comprensiva preocupación porque su hijo había sido víctima de varias agresiones físicas que podrían haber sido muy graves, por parte de un compañero. Según señalaba, por el equipo directivo del centro docente se le había informado de que el presunto agresor padecía síndrome de asperger (en tratamiento psicológico), si bien el colegio no contaba con los recursos que serían necesarios para poder dar un trato adecuado a dicho alumno, por lo que, hasta el momento, tan sólo había sido posible la aplicación de las normas de convivencia del centro y la adopción de las medidas educativas legalmente previstas.

En opinión de la interesada –lo que compartíamos– no solo resultaba necesario garantizar la integridad física y emocional de su hijo, sino la del resto de compañeros y compañeras, a los que también había llegado a amenazar con agresiones similares a las protagonizadas.

Del informe enviado por la Delegación Territorial de Sevilla se deducía que el centro había adoptado una serie de medidas conducentes a evitar cualquier tipo de incidentes, habiendo informado de las mismas a las respectivas familias. Se había insistido en la necesidad de extremar la observación y vigilancia del alumnado en los cambios de clase de manera que siempre hubiera un profesor presente en esos momentos, así como en los periodos de recreo en los que pueden darse situaciones de menor control.

Respecto al alumno agresor, efectivamente, se encontraba escolarizado conforme a la propuesta recogida en su dictamen de escolarización, y era objeto de tratamiento por el centro, en base a las orientaciones que se indicaban en su informe de evaluación psicopedagógica. Asimismo, en cuanto a las sanciones impuesta, el director había ejercido la competencia que le atribuye el Decreto 327/2010, teniendo en cuenta las condiciones personales del alumno. Concluía el informe señalando que se realizaría un seguimiento de las actuaciones llevadas a cabo por el colegio, y se comprobaría el progreso de la situación.

Ofrecimos la posibilidad a la interesada de que nos pusiera en conocimiento de cualquier otro episodio que pudiera ocurrir. Sin embargo, no volvimos a tener noticias suyas, entendiendo que las medidas que se adoptaron dieron los resultados positivos que se pretendían.



Por último, mencionar que también hemos podido atender a quejas que se referían al cuestionable comportamiento de algún docente en el ejercicio de sus funciones, como en la queja 14/2790, en la que se requería nuestra colaboración a efectos de que se investigara la presunta agresión que había sufrido el hijo del reclamante. En este caso, fuimos informados de que, investigados los hechos denunciados por parte del servicio de inspección y, comprobada la veracidad de los mismos, se procedió a imponer la sanción correspondiente, de manera que al docente agresor se le había suspendido de empleo y sueldo por el tiempo que establecía la norma.

CAPÍTULO 01. VI IGUALDAD DE GÉNERO

01.VI.2.7 Educación y personas menores

Durante 2014, el área de Menores y Educación ha tramitado un total de 25 expedientes de quejas cuya temática, con carácter transversal, se encuentra relacionada -en mayor o menor medida- con cuestiones que inciden en el principio de igualdad de género.

Todas las quejas señaladas, a pesar de sus singularidades, tienen características comunes que permiten su análisis en tres grupos. El primero de ellos englobaría aquellas cuestiones relacionadas con el derecho a la Educación; el segundo estaría compuesto por los asuntos concernientes al derecho de familia, y por último, estarían aquellos expedientes que ponen de relieve las dificultades de mujeres con cargas familiares para el sustento de la familia.

En el ámbito educativo nos encontramos con quejas de madres que demandan la aplicación de las normas sobre escolarización establecidas para las víctimas de violencia de género. Son casos en los que, iniciado el curso escolar, las madres solicitan el cambio de colegio de sus hijos a otro centro más cercano al domicilio familiar o al lugar donde se encuentren provisionalmente, una vez obtenida la orden de alejamiento del agresor y reconocida su condición de víctima de violencia de género. El problema radica en la inexistencia de plazas en el nuevo centro escolar demandado (queja 14/3459).

Por otro lado, la mayoría de las quejas en este ámbito están relacionadas con el derecho de familia. Son frecuentes las reclamaciones, tanto de mujeres como de hombres que cuestionan el trato recibido en sede judicial por su condición de varón o hembra. En el caso de los hombres, muchos se lamentan que, por denuncias falsas de sus exparejas, se les impida o dificulte el contacto con sus hijos (queja 14/1455, queja 14/2194, queja 14/2223, queja 14/3307, queja 14/4014, queja 14/4067, queja 14/4068, queja 14/443, queja 14/5711, queja 14/5833, queja 14/332, entre otras).

Dentro de los posibles motivos de conflictos que surgen tras la ruptura de la pareja, el ejercicio del derecho de visitas por el maltratador adquiere una especial singularidad.

Esta Institución, con ocasión del Informe especial sobre **“menores expuestos a violencia: víctimas con identidad propia”** abordó esta problemática e incidió en la necesidad de resolver siempre en interés superior del menor y, sobre todo, de escuchar al menor antes de adoptar una decisión sobre el régimen de visitas. Asimismo, en dicho trabajo pusimos de relieve la conveniencia, en los casos de malos tratos, de efectuar por los Puntos de Encuentro Familiar un seguimiento exhaustivo sobre el desarrollo de las visitas del maltratador con sus hijos.



Como en ejercicios anteriores –si bien ha descendido el número de quejas en 2014- hemos recibido reclamaciones de mujeres que se lamentan por el impago de las pensiones de sus exparejas o por no contar con suficientes ayudas públicas para el mantenimiento de la familia (queja 14/4017).

Por último, y no englobada en ninguno de los 3 grupos descritos, traemos a colación la denuncia de una Asociación de Mujeres Musulmanas de Sevilla y una ONG contra un libro de texto publicado en la web de un instituto de enseñanza secundaria por considerar que su contenido vulnera la dignidad de las mujeres musulmanas y fomenta la intolerancia y el odio hacía las personas musulmanas y hacia el Islam como religión (queja 14/5584).

CAPÍTULO 01. VII JUSTICIA, PRISIONES, POLÍTICA INTERIOR Y EXTRANJERÍA

01.VII.2.3 Extranjería

...

Destacamos ahora nuestra especial preocupación por el fenómeno de la trata de seres humanos, ante la presencia de personas procurando ingresar en el territorio a través de los manejos de organizaciones que procuran introducir a estas víctimas para destinos ciertamente terribles. Esta situación se planteaba en la [queja 14/3998](#) que abrimos de oficio. Desde una entidad que trabaja en el ámbito de la extranjería se nos alertó de la presencia de una joven de origen nigeriano acogida en un centro, que manifestaba ser menor de edad y que había sido trasladada desde Marruecos a España. Según las confusas explicaciones que daba por la trayectoria que siguió hasta llegar a España, se alertaron los temores sobre el destino que le deparaba su situación. Aludía que un sujeto, que se presentaba como pariente suyo, le reclamaba que alegara su mayoría de edad para poder acudir junto a él y ponerse a la disposición de las personas que habían gestionado su entrada en territorio español.

Las dudas sobre su edad no se habían disipado con los análisis oseométricos y el informe de la Fiscalía se inclinaba por considerarla mayor de 18 años. Advertimos de este caso a las unidades de la Policía especializadas en luchar contra estos presuntos delitos de trata de seres humanos, ante las graves sospechas de que la chica estuviera siendo coaccionada sin atreverse a relatar con detalle las peticiones que le dirigía ese supuesto pariente.

Pusimos en contacto a quienes la representaban con la Policía, para que le asesoraran de las vías para pedir protección y para acudir a recursos que le atendieran al margen de los contactos nigerianos que suscitaban serias sospechas. Sin embargo no atendió la invitación y, finalmente, marchó de la residencia en la que estaba acogida sin poderla retener. Sólo pudieron ofrecerle de nuevo toda la colaboración y la disposición para en cualquier momento gestionarle las medidas de protección que la legislación ofrece a las víctimas de esta terrible trata de seres humanos, por si requería de ello en un futuro próximo.

Esta historia nos pone en alerta de las dificultades para interferir en estas redes de manipulación y coacción que atrapan a estas mujeres, la necesidad de dar otro tipo de respuesta más eficaz y contundente, y la falta de detección de este tipo de casos desde un primer momento en frontera. Y por eso debemos destacarlo con palabras mayúsculas en este informe pues se trata de un campo donde aún queda mucho por trabajar. Como conclusión, faltan aún recursos o protocolos que den una respuesta más eficaz y contundente ante las posibles víctimas de trata de seres humanos.

...



CAPÍTULO 01. X SALUD

01.X.2.2 Atención primaria

...

La situación respecto de los pediatras presenta connotaciones adicionales, pues la reiterada denuncia sobre carencia de profesionales de esta especialidad en una determinada área geográfica, puede traer causa de dos realidades bien distintas: la una se vincula al déficit de estos especialistas en la bolsa de trabajo, que implica el desempeño de sus funciones, bien regularmente, bien por sustitución de los titulares, por parte de médicos de familia; la otra se refiere a la falta de dotación de plazas de la especialidad por insuficiencia de la población en edad pediátrica, que no alcanza las ratios establecidas con esta finalidad.

Por nuestra parte, somos conscientes de la primera circunstancia, y en ausencia de especialistas, consideramos que la atención se puede proporcionar por médicos de familia con experiencia en este campo. En cuanto a las localidades que no tienen asignados profesionales de pediatría en la plantilla de sus centros asistenciales, apoyamos el desplazamiento de los mismos desde los centros de salud de su zona de referencia, aún cuando el mismo se produzca en tiempo reducido (uno o varios días a la semana).

Durante el ejercicio pasado contabilizamos varias reclamaciones de esta naturaleza, por falta de cobertura de vacante de pediatría en el centro de salud Palma-Palmilla ([queja 13/6181](#)), o falta de pediatra en el consultorio de Benacazón (queja 14/4938), llegando a iniciar de oficio un expediente por motivo similar relacionado con la localidad de Ventorros de San José, en el municipio de Loja ([queja 14/5475](#)).

La cuestión del déficit relativo de matronas en atención primaria, sobre la que ya se pronunció esta Institución en la queja 07/2272, se ha replanteado el año pasado por un grupo de matronas andaluzas en paro, a las que anima el interés en denunciar las diferencias existentes entre las distintas provincias andaluzas en cuanto a la ratio de matronas de los centros de salud, de lo que derivan una situación desigual en la atención a la salud de las mujeres en cuanto a la maternidad y durante toda su vida reproductiva.

En su momento consideramos que nuestras Recomendaciones para el incremento de plantilla con las plazas de matronas correspondientes a cada provincia según el estudio de necesidades realizado por la Administración, y el establecimiento de un calendario para la dotación presupuestaria de las plazas, priorizando las provincias más deficitarias, no habían sido aceptadas.

En la actualidad no podemos apreciar ningún cambio significativo, pues el informe recibido en la queja 13/6808 reproduce argumentos que ya fueron tenidos en cuenta con anterioridad, y al tiempo que afirma que la sustitución de una matrona normalmente se produce por otra si hay candidatas en la bolsa de trabajo, justifica la desigual distribución territorial de este colectivo profesional en atención primaria por las características poblacionales de la zona, el envejecimiento de algunas áreas y la dispersión geográfica.

En relación con los procesos de distribución de cupos por causas organizativas (incremento de plantilla de facultativos, apertura de nuevos centros de salud,...) esta Institución se ha posicionado ya en diferentes ocasiones para que se excluyan de los procedimientos aleatorios que se efectúan para el reparto de los usuarios, a los que previamente hayan ejercitado el derecho a la libre elección de profesional sanitario, salvo en el caso improbable de que lo impida el volumen de solicitudes que se hayan realizado en este sentido. Con esta finalidad hemos dirigido una Recomendación a la Dirección del Distrito Sanitario de Almería en la [queja 14/300](#), así como Recordatorio de deberes legales, por



considerar vulnerado el derecho que habían ejercitado los interesados a la libre elección de pediatra para sus hijos, que han sido convenientemente aceptados por aquella.

...

01.X.3

Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones

...

- **Queja 14/5475**, dirigida al Distrito Sanitario Metropolitano de Granada, relativa a la ausencia de pediatras en el consultorio de Ventorros de San José (municipio de Loja).

...

16.4

CAPÍTULO 02. OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA

02.2

Intervenciones realizadas por parte de la Oficina de Atención Ciudadana

...

Consulta 14/5186.

Recibimos la llamada de una interesada para solicitar información sobre qué puede hacer ante la situación de acoso y maltrato que al parecer esta sufriendo su hijo, que recientemente ha cumplido los 18 años.

Según indica, desde hace un año, el entonces menor ha venido sufriendo acoso (personal y a través de las redes sociales) e incluso agresiones físicas. Al parecer, denunció los hechos pero no van a ser juzgados hasta pasados varios meses. A pesar de ello, indica que su hijo sigue recibiendo amenazas constantemente y que incluso le han dicho que la semana siguiente, con motivo de unas fiestas en la localidad, los agresores iban a buscarlo para “darle una paliza”.

Llama la atención sobre la ausencia de voluntad de su hijo de denunciar los hechos expuestos, ya que se siente desamparado ante las administraciones por cuanto que, a su juicio, éstas no actúan con eficacia para solucionar su problema.

Al respecto, informamos en una primera instancia acerca de la conveniencia de denunciar los hechos y



se le facilita información sobre la existencia del grupo de delitos telemáticos de la Guardia Civil, al objeto de que éste pueda conocer e investigar el acoso que, al parecer, esta sufriendo por las redes sociales.

Paralelamente, ponemos los hechos acaecidos en conocimiento del área de Menores de esta Defensoría, al objeto de que pueda avanzar en el desarrollo de las actuaciones oportunas.

Al día siguiente recibimos nueva llamada de la interesada para informarnos de que ha puesto denuncia ante el Grupo de Delitos Telemáticos de la Guardia Civil, tal y como le aconsejamos.

Tal grupo le aconseja trasladar la denuncia al puesto de la Guardia Civil de su localidad, al objeto de que tenga conocimiento de los hechos y que pueda extremar las precauciones ante una amenaza inminente de agresión.

Por nuestra parte, le informamos acerca de la posibilidad de interesar nuestra actuación de cara a la agilización del proceso judicial que está pendiente, y le insistimos en la conveniencia de que sea su hijo quien denuncie los hechos ante las fuerzas y cuerpos de seguridad del estado. A tal efecto, nos ofrecemos incluso para hablar con su hijo al objeto de convencerle sobre la oportunidad de tal denuncia.

Tras rehusar el hijo el ofrecimiento realizado, y ante la gravedad de los hechos relatados por su madre, se decide contactar con el puesto de la Guardia Civil para informar de la situación.

Los agentes agradecen nuestra llamada, confirman la oportunidad de la denuncia del hijo de la afectada, y se muestran dispuestos a intervenir en el asunto en cuanto sea requerida su presencia por parte del joven.

Con posterioridad fueron sucediéndose diversos contactos telefónicos con la afectada, a través de los cuales ésta nos fue relatando la intensificación de las amenazas proferidas contra su hijo, algunas de ellas de muerte.

Ante tales circunstancias, y dado que se aproximaba la fecha en la que los presuntos autores de las amenazas habían indicado que iban a llevarlas a efecto, se le sugiere que ponga los hechos en conocimiento del Juzgado de Guardia al objeto de que éste pueda conocer sobre la cuestión y, en su caso, dictar las medidas que procediera, ordenando incluso la intervención de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado ante el riesgo inminente de agresión.

De igual modo, se sugirió a la interesada que cambiase puntualmente de residencia, dado que los presuntos agresores conocían el domicilio de ésta y de su hijo.

Al no haber vuelto a tener noticias del asunto durante el fin de semana, a pesar de que proporcionáramos a la afectada un teléfono de contacto al que recurrir en cualquier momento que lo precisara, el lunes contactamos de nuevo con ella para conocer acerca de lo acontecido.

Al respecto, la afectada indica que finalmente el sábado su hijo fue objeto de una brutal agresión que, según su relato, estuvo a punto de costarle la vida. Asimismo nos expuso que ella misma había recibido amenazas de violación.

Ante tales circunstancias, se aconsejó denunciar los hechos con carácter inmediato. Paralelamente, el propio titular de la Institución contactó con mandos responsables de la seguridad ciudadana para exponerle los hechos acaecidos.

En este sentido, tras la intervención policial, finalmente los autores de las agresiones y de las amenazas fueron puestos a disposición judicial.

Por su parte, el menor agredido finalmente se recuperó de las lesiones después de haber estado ingresado en un centro hospitalario.



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 interesarse 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.

Consulta 14/7648.

A través de la página de facebook dispuesta por el Defensor del Pueblo Andaluz recibimos un mensaje privado a través del cual se nos alertaba acerca de la situación de aparente desprotección que estaban padeciendo varios menores que residían en una localidad de la provincia de Sevilla.

A partir del mismo, y dada la gravedad de los hechos denunciados, nos pusimos inmediatamente en contacto con los servicios sociales comunitarios del Ayuntamiento del municipio en el que se encontraban los menores al objeto de ponerlos al tanto de la situación e interesar su intervención.

Al respecto, fuimos informados acerca de las actuaciones que estaban desarrollando con la familia, integrada por un matrimonio y 7 hijos, en los ámbitos educativo, sanitario y de empleo. Al parecer, se trataba de una familia afectiva que antes de llegar al municipio había estado residiendo de forma casi aislada, de manera que tenía una serie de costumbres cotidianas muy diferentes a las del resto de la sociedad.



No obstante, según nos relataban, la familia se había beneficiado del servicio de ayuda a domicilio y, a partir de ahí, se había logrado mejorar ostensiblemente en su integración social. Los menores, por su parte, estaban escolarizados y los servicios sociales mantenían un estrecho contacto con el centro educativo para coordinar actuaciones. Asimismo, estaban dentro del programa de refuerzo de alimentos y en el comedor escolar, por lo que en ese ámbito también se había logrado un avance importante.

Por todo ello, entendimos que la situación que nos fuera descrita a través de las redes sociales estaba siendo atendida oportunamente por la Administración.

...

02.3.3 Distribución de consultas por materias

...

Los datos que se extraen de los cuadros sobre temáticas tratadas en las consultas gestionadas a lo largo del año 2014 confirman que los asuntos relativos a **menores** son los que más interés concitan en la ciudadanía, de tal forma que como viene siendo habitual el número de consultas recibidas sobre esta cuestión vuelve a situarse un año más por delante de las habidas en relación con otras materias.

A este respecto, es preciso indicar la relevancia que adquiere el hecho de que el Defensor del Pueblo Andaluz ostente igualmente la condición de Defensor del Menor de Andalucía, habida cuenta que tal circunstancia permite otorgar un mayor protagonismo si cabe a las actuaciones que se desarrollan en relación con estos colectivos especialmente vulnerables.

Protagonismo éste que llega más allá de los límites de nuestra Comunidad, y es que hemos de decir que no son pocas las consultas que se reciben de ciudadanos y ciudadanas residentes en otras comunidades españolas.

...