

4. OTROS DERECHOS

Contenido

3. ACTUACIONES DE LA DEFENSORÍA: QUEJAS Y CONSULTAS	3
3.1. Quejas	3
3.1.2. Temática de las quejas	3
3.1.2.2. Derecho a la educación	3
3.1.2.2.2. Escolarización del alumnado	3
3.1.2.3. Derecho a la vivienda.....	4
3.1.2.3.1. Domicilio familiar	4
3.1.2.3.2. Equipamiento urbano.....	7
3.1.2.3.3. Equipamiento urbano.....	8
3.1.2.4. Derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado.....	8
3.1.2.9. Los derechos de los menores en su relación con la Administración de Justicia	11
3.1.2.12. Defensa de otros derechos.....	13
3.1.2.12.1. Publicidad comercial y ventas a menores	13
3.1.2.12.2. Derechos de las familias relativos a servicios de interés general y problemas con las entidades financieras	15
3.1.2.12.3. Derechos relacionados con el Empleo: conciliación de la vida laboral y familiar.....	19
3.2. Defensa de otros derechos	25
3.2.2. Parques infantiles.....	25
3.2.2.3. Tauromaquia	25
3.2.2.4. Derecho al deporte	27
4. Relaciones institucionales.....	27
4.2. Colaboración con otras defensorías y organismos públicos	27
5. DERECHO A LA CULTURA, OCIO Y DEPORTE	27
5.1. Derecho a la cultura, ocio y deporte	27
5.2. Derecho a la cultura, ocio y deporte	35

6. CUESTIÓN A DEBATE: ACCESO DE NIÑOS Y ADOLESCENTES A MATERIAL PORNOGRÁFICO EN INTERNET: DE LA PROHIBICIÓN A LA EDUCACIÓN	38
6.1. Introducción	38
6.2. Protagonismo de Internet en la formación de niños y niñas.....	39
6.3. Actuaciones de la Defensoría del Menor frente al acceso de material pornográfico por niños y adolescentes.....	40
6.4. La pornografía a través de Internet: un singular fenómeno en auge.....	43
6.5. Los perversos efectos de la pornografía en personas en proceso de formación y desarrollo ...	45
6.6. De la prohibición a la educación.....	48
6.7. El protagonismo de la familia y la escuela en la educación del uso de las TIC y en las relaciones afectivas sexuales	50
6.8. El papel de las administraciones públicas y de la industria del sector	53

3. ACTUACIONES DE LA DEFENSORÍA: QUEJAS Y CONSULTAS

3.1. Quejas

3.1.2. Temática de las quejas

3.1.2.2. Derecho a la Educación

3.1.2.2.2. Escolarización del alumnado

...

Por otro lado, hemos de referirnos a las especiales circunstancias que concurren en **el proceso de escolarización de alumnos que han sido adoptados**. Citemos un ejemplo. Un matrimonio se encontraba en proceso de adopción de un menor pero que todavía llevaba los apellidos de su familia biológica. Los adoptantes solicitaron que los datos del niño no se publicaran en las listas de admitidos en el centro docente que habían solicitado para su escolarización, puesto que de publicarse podría ponerse en riesgo la seguridad del pequeño, pero el colegio se negaba a no publicar los apellidos del menor salvo que lo ordenara la autoridad judicial competente.

Lo paradójico era que la publicación o no de estos datos era una decisión que se hacía depender exclusivamente de la decisión de cada centro escolar, no existiendo un protocolo o unas instrucciones que uniformaran la actuación de todos los colegios.

La Dirección General de Planificación y Centros indicó que el único criterio que se seguía en los centros docentes era el de publicar los apellidos biológicos excepto en el caso de que un mandamiento judicial ordenara lo contrario, sin que tuviera conocimiento de que en ningún centro se actuara de otra manera. Y ello porque el procedimiento de escolarización es un procedimiento de concurrencia competitiva, garantizando el artículo 53 de la Ley 39/ 2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el derecho de las personas interesadas en un procedimiento a estar informadas sobre el mismo y a tener acceso a los datos obrantes en el expediente administrativo correspondiente.

También justifica el señalado centro directivo este proceder teniendo en cuenta que las personas solicitantes han de conocer los criterios y puntuación asignada a todas las participantes, por lo que el artículo 11 de la Orden de 24 de febrero de 2011, establece el procedimiento de publicación, en el tablón de anuncios del centro docente, del listado de solicitudes presentadas y la puntuación asignada a cada una de ellas, el cual debe permanecer expuesto en el mismo hasta la finalización del trámite de audiencia. De igual forma, el artículo 13.3 de la mencionada Orden establece que la resolución de admisión se publicará en el tablón de anuncios del centro, contendrá la relación de alumnado admitido y no admitido y permanecerá expuesta en dicho tablón hasta la terminación del plazo de presentación de recursos y reclamaciones.

En cualquier caso, añadía la Dirección General, las familias acogedoras o guardadoras siempre han contado con la posibilidad de solicitar al juzgado correspondiente la no publicación de los datos personales de los niños o niñas en protección si entendían que concurrían circunstancias que, por el interés de los mismos, así lo aconsejaban.

Sea como fuere, lo cierto es que en los borradores de los nuevos textos normativos que regularán el procedimiento de admisión y matriculación del alumnado a partir del curso escolar 2020-2021, se recoge expresamente la posibilidad de oposición a la publicación de los datos personales del

alumnado en general durante dicho procedimiento, siempre que se aleguen motivos fundamentados y legítimos relativos a su concreta situación personal.

Así, en los listados que los centros publiquen en lugar de los datos denominativos del alumno o alumna, figurará información artificial, determinada conforme a medidas técnicas y organizativas apropiadas, como la «seudonimización», que permita su identificación y garantice la protección de sus datos personales, debiéndose llevar a cabo las adaptaciones del sistema de información “Séneca” que para ello resulten necesarias.

Se entiende por seudonimización el tratamiento de los datos personales sin los datos identificativos del interesado, sustituyendo el nombre, por ejemplo, por un código o por un identificador numérico, es decir, cambiar los datos personales por seudónimos, de modo que sólo la persona interesada conozca el que le corresponde, (queja 19/1723, queja 19/1812 y queja 19/4812).

...

3.1.2.3. Derecho a la vivienda

3.1.2.3.1. Domicilio familiar

Por lo que se refiere a la materia de **vivienda**, como cada año en 2019 hemos recibido un gran número de quejas en las que la afectación del derecho a la vivienda incide sobre personas menores de edad que sufren las consecuencias de esta dramática situación, al menos 200, de las que un importante número se basan en la necesidad de vivienda de las familias que acuden a nosotros en demanda de ayuda para poder satisfacerla.

Múltiples y variadas son las causas por las que las familias con menores a cargo acuden a esta Institución en demanda de ayuda, algunas de ellas las concretamos a continuación: la inminencia de desahucios por falta de pago de las rentas al carecer de recursos económicos suficientes para ello, además de venir ocupando viviendas que no reúnen condiciones mínimas de habitabilidad para sus hijos e hijas; la inminencia de lanzamientos previstos o ya consumados por estar ocupando sin título alguno viviendas de titularidad privada de entidades financieras o de titularidad pública tras los procedimientos judiciales en los que se ha impuesto esta consecuencia; el hacinamiento que se produce al vivir con otros familiares toda una unidad familiar en una sola habitación etc. ([queja 19/0044](#), quejas 19/1291, 19/1399, 19/1580, [queja 19/2418](#), 19/2312, 19/3587, 19/1845, 19/3882, etc.)

A la vista de cuanto antecede, podemos afirmar con desolación que la situación sigue siendo la misma o peor si cabe para un perfil de la población andaluza que nunca va a poder ver satisfecho su derecho a la vivienda sin ayuda de la administración y sin que los poderes públicos con competencia en la materia estén dando la respuesta adecuada que corresponde a un estado que en el artículo primero de su Carta Magna se declara como “social”, al no haber oferta suficiente, por no decir nula, de viviendas públicas disponibles para poder absorber a esta demanda.

La concesión de ayudas económicas destinadas a coadyuvar al pago de las rentas de viviendas alquiladas o para poder alquilar una nueva vivienda en el mercado libre y en el protegido de titularidad pública, se configuran casi como la única línea de intervención pública para intentar resolver esta problemática.

Estas ayudas provienen tanto de la administración del estado, de la autonómica e incluso de los ayuntamientos con cargo a sus propios presupuestos, esencialmente los de algunos de capitales de

provincia y de medianos o grandes municipios, bien como parte de su política municipal de vivienda con una vocación más duradera, concediéndose durante varios meses e incluso años; bien con cargo a la partida de ayudas económicas de emergencia social de los servicios sociales comunitarios que hemos de recordar tienen el carácter de temporales y no periódicas lo que en ocasiones hace que las familias a las que se les ofrece este recurso para poder alquilar una nueva vivienda las rechacen al manifestar que no podrían seguir pagando el alquiler sin la ayuda de la administración al carecer de ingresos suficientes para ello.

A todo esto se une, el que se encuentran con la dificultad añadida de que las personas propietarias no quieren alquilar sus viviendas a personas sin nómina y/o aval. La mayoría de estas personas que acuden a nosotros no dispone de rendimientos del trabajo, al menos no declarados y sus ingresos se limitan a prestaciones y subsidios sociales, o bien trabajan a tiempo parcial o con contratos temporales que no les otorgan los ingresos suficientes o la estabilidad en el empleo necesaria para suscribir contratos de alquiler con obligaciones de pago a medio o largo plazo.

Algunas de las situaciones que describimos dan lugar a situaciones de emergencia y urgencia en la asignación de un alojamiento para la familia y evitar que se quede en la calle ante la inminencia de la ejecución del lanzamiento, que se resuelven de forma temporal mediante el alojamiento con otras familias en viviendas compartidas, en hostales o albergues municipales que, las más de las veces, las familias con personas menores a cargo manifiestan que no se trata de un recurso adecuado para que vivan en él las personas menores de edad (queja 19/1198, queja 19/6575).

La intervención de esta Defensoría en estos casos se concreta en la demanda de información al ayuntamiento afectado para conocer los recursos que en materia de vivienda se pueden ofrecer así como saber las actuaciones e intervenciones de carácter social que se pudieran estar llevando a cabo con la familia afectada a fin de paliar, en lo posible, la situación de precariedad de todo orden que muchas veces nos trasladan.

Las más de las veces se nos responde por el ayuntamiento en cuestión que no tiene viviendas disponibles para poder adjudicar, informándonos de las distintas ayudas suministradas o que pueden ofertar como es ayuda económica de emergencia para el pago de la fianza y uno o varios meses de un nuevo alquiler y sobre las prestaciones y recursos sociales aplicados ya que muchas de estas familias son usuarias habituales de los mismos, recibiendo ayuda para alimentos, para pago de facturas de suministros básicos de agua o electricidad, la inclusión de las personas menores en los programas de comedor escolar, la tramitación de ayudas económicas específicas para familias con menores a cargo o de la renta mínima de inserción social de Andalucía, en algunos casos se nos traslada el trabajo que se venga realizando por los Equipos de Tratamiento Familiar con la familia afectada y la colaboración o falta de esta, que se venga prestando por la unidad familiar.

No faltan quejas en las que incluso se nos informe sobre si se ha considerado si las personas menores puedan estar en situación de riesgo y del seguimiento e intervenciones que se vengan llevando a cabo por la administración competente en materia de protección de menores en esa situación.

Ante la información municipal que se nos suministra no podemos sino dar por concluidas nuestras actuaciones al conocer la ayuda que se está prestando a las familias afectadas.

Continuando con nuestro relato, como decíamos, se han presentado en 2019, como en años anteriores, **un buen número de quejas basadas en los retrasos y dilaciones que han presidido la tramitación y pago de las ayudas al alquiler** para personas con ingresos limitados o en situación de vulnerabilidad que se convoca anualmente mediante Orden la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio, cuya mayor parte se abonan con cargo a Fondos

estatales del Ministerio de Fomento, complementados para las personas vulnerables con fondos propios de la Comunidad Autónoma.

El importante número de quejas recibidas de estas características, llevó este año a la Defensoría, al igual que en los años anteriores, a incoar queja de oficio, [queja 19/2709](#). Debe tenerse en cuenta que se trata de familias que no pueden con sus propios medios acceder a una vivienda en el mercado libre, ni tampoco logran acceder a una vivienda protegida con la urgencia que demanda su situación habitacional, dada la insuficiencia del parque público de viviendas respecto a la amplia demanda existente, que ni tan siquiera puede responder a las necesidades de muchas familias en una situación de especial vulnerabilidad y emergencia habitacional.

Esta queja a día de hoy, sigue aún en tramitación habiéndose recibido ya la información interesada a la Consejería competente de la que estamos efectuando la oportuna valoración para la emisión de la resolución que proceda.

Es de destacar también que, al igual que en años anteriores, muchas de las quejas en materia de vivienda son promovidas por mujeres que asumen la crianza de sus hijos e hijas en solitario, es decir, titulares de **familias monomarentales que nos trasladan las dificultades que padecen para la crianza de sus hijos e hijas** menores por carecer de recursos económicos suficientes para poder satisfacer su necesidad de una vivienda estable que puedan pagar y cuya carencia de este bien básico dificulta el ejercicio de otros derechos constitucionales que las sitúa en verdadera situación de exclusión o de en riesgo de estarlo.

Si **a ello se unen otras situaciones de vulnerabilidad** como es ser o haber sido ellas y sus hijos e hijas víctimas de violencia de género o hay algún miembro de la familia con discapacidad, la cuestión es que se agrava notablemente la posibilidad de poder salir adelante sin ayuda de la administración: [queja 18/2564](#), 18/7068, 18/7309, 19/1849, 19/4020, 19/4161, 19/4655, [queja 19/4665](#), 19/5076, 19/6637, etc.).

En otras ocasiones, aunque en un número mucho más reducido, se plantea la necesidad de poder **permutar o cambiar la vivienda protegida pública** en la que reside la familia adjudicataria en régimen de arrendamiento, por otra adaptada a las necesidades especiales de su hijo o hija con discapacidad. Aunque no siempre las solicitudes de permuta están basadas en este motivo, por cuanto que las situaciones de conflictividad vecinal y social del barrio o entorno en el que se ubica la vivienda, o de deficientes condiciones de habitabilidad, los progenitores consideran que no son adecuadas para el desarrollo normalizado de sus hijos e hijas, también son objeto de queja ante esta oficina ([queja 17/4702](#), queja 19/0377, [queja 19/0436](#), queja 19/2752, [queja 19/2904](#)).

Asimismo, también se dan casos de la necesidad de permuta por una vivienda mayor en los casos de familias numerosas que ocupan una vivienda pública de muy reducidas dimensiones para la composición de los miembros de la unidad familiar, queja 19/6661.

Finalmente, para concluir no podemos dejar de hacer mención a la dramática y traumática situación de las personas menores que se quedan huérfanas tras el asesinato machista de sus madres. En las quejas de oficio incoadas en el presente ejercicio por esta Defensoría por las muertes de mujeres en Andalucía a manos de sus parejas o ex parejas sentimentales en 2019 que tenían hijos e hijas menores de edad, tras la petición de informe a los ayuntamientos de residencia y al Instituto Municipal de la mujer se nos da cuenta de la intervención psicológica en los primeros momentos de crisis con los hijos e hijas menores de la mujer víctimas de violencia de género con resultado de muerte, así como con el resto de sus familiares allegados, especialmente acogedores de hecho y comunidad educativa de los centros a los que acuden los hijos e hijas de las mujeres asesinadas por violencia de género, con este servicio de apoyo psicológico en crisis se pretende:

- Favorecer la recuperación emocional de las hijas e hijos de mujeres víctimas mortales de violencia de género, constituyéndose como un recurso de intervención temprana e integral, con perspectiva de género.
- Ofrecer apoyo psicológico en crisis para intentar minimizar los efectos que produzcan en el/la menor la muerte de su madre por violencia de género.
- Potenciar la resiliencia de los/as menores de edad y a minimizar las vulnerabilidades en el afrontamiento a este hecho traumático con la finalidad de prevenir a largo plazo la aparición de trastornos psicológicos y emocionales de mayor envergadura.
- Dar una respuesta especializada e integral a estas/os menores, que aborde la problemática de cada caso desde la perspectiva de género.
- Ofrecer esta atención en la localidad donde sucedan los hechos o se encuentren los/as menores.

3.1.2.3.2. Equipamiento urbano

En materia de **urbanismo** ya decíamos en nuestra Memoria anterior que el grupo más numeroso de las quejas en las que las personas promotoras alegan que hay menores de edad afectados o en riesgo de estarlo por las situaciones que nos describen, hacían referencia a las deficientes condiciones de seguridad o de salubridad de terrenos e inmuebles, con el correspondiente peligro potencial, tanto para su integridad física como para su salud, de las personas menores que viven normalmente en el edificio colindante al que se encuentran en estas deficitarias condiciones o que han de transitar con frecuencia por sus inmediaciones.

Pues bien, en 2019 hemos continuado con la tramitación de las quejas que citábamos, en alguna de las cuales hemos tenido que recordar a los ayuntamientos afectados sus competencias urbanísticas, en concreto el deber legal de observar el artículo 155.1 de la Ley 2/2002, de 17 de diciembre, de Ordenación Urbanística de Andalucía, que determina que **los propietarios de terrenos, construcciones y edificios tienen el deber de mantenerlos en condiciones de seguridad, salubridad y ornato público**, realizando los trabajos y obras precisos para conservarlos o rehabilitarlos, a fin de mantener en todo momento las condiciones requeridas para la habitabilidad o el uso efectivo, añadiendo que los municipios podrán ordenar, de oficio o a instancia de cualquier interesado, la ejecución de las obras necesarias para conservar aquellas condiciones ([queja 18/4976](#)).

En 2019, la carencia del suministro básico de electricidad en una vivienda en la que reside una persona menor de edad conectada a una máquina por razones de enfermedad, ha sido la grave problemática que se nos exponía en la queja 19/0621. El problema fundamental estriba en que la vivienda en cuestión está ubicada en una parcelación efectuada en unos terrenos calificados como suelo no urbanizable, la cual necesita para su legalización y dotación de los suministros básicos de un Plan Especial de Mejora del medio rural y saneamiento, correspondiendo su formulación y presentación para su aprobación y ejecución a la iniciativa privada de los propietarios, los cuales, según la información municipal habían dejado paralizado el proceso a pesar de que le había sido requerida nueva documentación por el ayuntamiento de la localidad.

Esta queja la hemos cerrado al no haber podido apreciar una inactividad municipal en este asunto que justifique nuevas actuaciones por nuestra parte, toda vez que, en definitiva, la solución del problema pasa porque la Asociación de Propietarios aporte la documentación requerida para aprobar el Plan Especial de Mejora Rural que suponemos permitiría dotar a la parcela del suministro eléctrico que necesita.

3.1.2.3.3. Movilidad, tráfico y transporte

Añadimos otras quejas que afectan a la **movilidad**, relacionadas con el **tráfico** y el **transporte**. Relatan cuestiones relativas a inseguridad viaria en las cercanías y acceso a centros escolares (queja 19/0564) o para mejorar la seguridad vial en calle sin acerado (queja 19/4002), o la demanda de adopción de medidas de control del tráfico en vías urbanas en la que viven o transitan un gran número de niños y niñas de paso para los centros escolares, a efectos de minimizar el riesgo de accidentes, suelen ser motivo de queja ante esta institución.

Ya en la Memoria Anual de 2018 relatábamos hechos ilustrativos de esta problemática que se exponían en la [queja 18/5833](#), la cual hemos seguido tramitando en el presente ejercicio sin que todavía la hayamos concluido. Es de reseñar la falta de colaboración del ayuntamiento implicado para con esta Institución en la tramitación de este expediente, que dio lugar a que hayamos tenido que emitir Resolución consistente en el recordatorio de estos deberes legales y en Recomendación de actuación.

La respuesta municipal recibida una vez trasladada a la persona interesada para alegaciones ha dado lugar a que emitamos nueva resolución reiterándonos en la anterior y quedando a la espera de que se nos traslade el posicionamiento municipal sobre las alegaciones formuladas por la persona interesada, informando en su caso de las **mejoras y el plazo en que se implantarán para concluir el acerado de la calle afectada**, garantizar la seguridad vial en la misma y su estado habitual de limpieza, dado que viven bastantes niños en dicha calle y hay un colegio e instituto.

Otro ejemplo lo tenemos en la queja 19/0564, en la que el profesorado de un centro escolar nos decía que el Consejo Escolar lleva años reclamando a los ayuntamientos afectados **que regularicen y mejoren el acceso al Centro** debido a la enorme peligrosidad para todos sus usuarios, especialmente los alumnos y alumnas, que supone la llegada al mismo por los siguientes motivos: falta de pasos de peatones, los que existen tienen la pintura desgastada y no se ven y la señalización vertical que los avisa está tapada con el autobús que tiene allí su parada; inexistencia de señales luminosas que avisen de la presencia del paso de peatones en los accesos del Centro. A todo esto hay que añadirle que los alumnos/as, por el tipo de trazado de la calle, cruzan por cualquier sitio, en zonas además de curvas con poca visibilidad. La persona promotora de la queja añadía que uno de los ayuntamientos ni siquiera se ha molestado en contestar y del otro aún seguían a la espera de una solución. Esta queja actualmente se encuentra aún en tramitación.

En materia de servicios de **transporte público**, la demanda de mejora de las conexiones de transporte interurbano entre poblaciones por no cubrir adecuadamente las necesidades de desplazamiento de los y las estudiantes que cursan estudios en población distinta a la de residencia, principalmente por tener que invertir gran cantidad de tiempo en el desplazamiento, es lo que se planteaba en la queja 18/6275, la cual hemos concluido en 2019, cerrándola sin haber apreciado irregularidad alguna tras la explicación técnica y razonada de los criterios de organización del servicio.

3.1.2.4. Derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado

En materia de medioambiente es frecuente recibir quejas en las que se denuncian las molestias -ruidos, olores, humos- provocadas por algún establecimiento de hostelería ubicado en las proximidades del hogar familiar. Cuando existen menores de edad en el hogar estas molestias pueden revestir especial gravedad y ocasionar perjuicios de entidad tanto en la salud como en el bienestar de estos menores.

Así, en la queja 19/4087 se denunciaba a un bar ubicado en la cercanía del domicilio del promotor por los **ruidos** que provocaba, por instalar una salida de humos y olores junto a una de sus ventanas, que

ya no podían abrir, y, especialmente, por colocar un elevado número de veladores que dificultaban el tránsito por las aceras.

Las afecciones derivadas de este bar se acentuaban en este caso ya que afectaban a dos menores, hijos del interesado, que, según nos decía *“tienen reconocida una discapacidad del 79% y 87% respectivamente y severa dependencia, uno de ellos física y psíquica que le obliga a ser ingresado con frecuencia motivado por el ruidoso bar. Además utilizan bastón por problemas visuales graves y no pueden andar pegados a la pared ni por el centro de la acera”*.

Tras interesar los oportunos informes al Ayuntamiento de Sevilla para conocer la legalidad de las instalaciones y veladores denunciados, a la fecha seguimos sin obtener la misma.

En la queja 19/1709 se denunciaba la existencia de un bar junto a unas viviendas que había acondicionado una zona interior para veladores y, anexa a ésta, una zona de unos 15 metros cuadrados delimitada para esparcimiento infantil con césped artificial. Según explicaba el promotor de la queja *“resulta insoportable vivir con bienestar desde la colocación de este espacio, al congregarse todos los días a partir de las cinco de la tarde hasta las diez u once de la noche decenas de niños/as en este lugar comenzando a gritar, pegar chillidos, jugar con balones de fútbol golpeando las paredes y zona vallada, escuchándose todo esto perfectamente, como si estos niños estuvieran en el interior de mi salón, por lo que llega un momento en el que el estado de salud sobre todo mental de una persona se ve gravemente afectado, comenzando procesos de ansiedad y depresión producidos por este motivo”, añadiendo que “les aseguro que es una pesadilla, un menoscabo físico y sobre todo psicológico muy graves tanto para mí como para mi mujer y mi hija de 8 años con las que convivo, las cuales también pasan por momentos de desesperación, ansiedad, falta de concentración y depresión”*.

Interesado informe al ayuntamiento afectado nos comunica éste que se ha incoado contra el titular de la actividad denunciada un expediente sancionador por la instalación de veladores sin licencia, y un expediente de restablecimiento de la legalidad infringida, por incumplimientos en materia de espectáculos públicos y actividades recreativas. A la presente fecha estamos esperando que el interesado nos confirme que el problema se ha solucionado para poder archivar el expediente.

Por su parte, la queja 19/3461 planteaba los problemas de ruidos soportados por una comunidad de propietarios de Jerez de la Frontera (Cádiz) al haberse autorizado la instalación de hasta 9 locales en los bajos del edificio para actividades hosteleras.

Las molestias y ruidos soportados por los vecinos eran muy numerosas, pero afectaban especialmente al promotor de la queja ya que según explicaba *“La afección acústica por ruido y vibraciones afecta de manera sensible a la salud de las personas que residimos en el edificio (...), vulnerándose nuestro derecho al descanso e intimidad, generando de este modo estados de estrés y ansiedad de las personas residentes en las viviendas afectadas. En nuestro caso concreto, tenemos una niña de 8 años con una grave enfermedad genética (delección del cromosoma 1q4) que conlleva epilepsia y alteraciones del sueño, siendo muy perjudicial para su salud la privación de sueño, ya que pueden desencadenar crisis convulsivas”*.

Tras interesar informe del ayuntamiento, recibimos una prometedora respuesta indicando que se había redactado propuesta de resolución tras la instrucción del oportuno expediente disciplinario que incluía la retirada de veladores del bar que ocasionaba las peores molestias y la suspensión de la actividad en la zona privativa del edificio.

Lamentablemente, trasladada esta respuesta al promotor de la queja nos ha comunicado recientemente la no ejecución de las medidas anunciadas y *“la permanencia de los veladores en zona pública y privada, sin contar con la debida autorización de la administración local competente, con un mayor número de mesas si cabe e interrumpiendo el tránsito de acceso a los contenedores*

de RSU y el acceso a nuestra vivienda (ya que se colocan mesas sin autorización frente a nuestro portal y fuera de la propia fachada del bar). Por lo tanto seguimos teniendo el problema objeto de la denuncia". A la vista de este escrito, vamos a tener que interesar un nuevo informe del ayuntamiento jerezano.

Las molestias por contaminación acústica no siempre vienen originadas por los negocios de hostelería, sino que también pueden tener otro origen, como ponen de manifiesto las quejas que habitualmente se reciben en esta Institución denunciando los **ruidos provocados por instalaciones deportivas o recreativas ubicadas en las proximidades de espacios residenciales**.

Tal ha sido el caso de la cuestión planteada en la queja 19/1752, en la que una vecina de Peligros (Granada) denunciaba la decisión municipal de transformar un espacio verde que había junto a su vivienda en una pista de baloncesto y de fútbol *"y cuya construcción tan cerca de mi casa afecta gravemente a la calidad de vida y al descanso, debido a los ruidos provocados por el balón y al impacto continuado y fuertes vibraciones en la tela metálica que rodea las citadas pistas, generándose un estrés continuo que está afectándonos de forma perjudicial a nuestra salud y calidad de vida"*. Añadiendo que sus hijos no podían estudiar *"con el balón continuamente golpeando la valla ni descansar al mediodía puesto que no se cierran las pistas en hora de mediodía. La gente va a jugar a las cuatro de la tarde y el ayuntamiento hace caso omiso"*.

El expediente se encuentra actualmente en tramitación ante el ayuntamiento, pendiente del resultado de las pruebas acústicas ordenadas por el Consistorio.

También fue objeto de la [queja 19/2345](#) el ruido generado en la localidad malagueña de Pizarra a raíz de la apertura de una planta de reciclado, no por la planta en sí, sino por el volumen de tráfico pesado que circulaba a escasos 3 metros de las viviendas de los promotores del escrito de queja impidiendo el descanso de sus hijos menores.

Solicitado informe al Ayuntamiento de Pizarra nos comunicó su intención de colocar una pantalla de protección contra el ruido, aclarando además que, aunque la planta de reciclaje estaba ubicada en el vecino municipio de Coín, estaban en marcha las gestiones para el acondicionamiento y mejora de los viales afectados por ese incremento del tránsito, dándole características de carretera, lo que se esperaba que mejorará su capacidad estructural y firme.

A la vista de esta información estimamos que el problema se encontraba en vías de ser solucionado.

En la queja 19/5620 el objeto de denuncia era el ruido generado por la apertura y cierre de una puerta de garaje anclada en la vivienda del promotor de la queja ubicada en la localidad cordobesa de Baena que, según nos decía *"Además del ruido de impacto provocado por la apertura y cierre de la puerta, el ruido ocasionado por la falta de mantenimiento y falta de engrase genera molestias insoportables, ya que perturban el descanso de los habitantes de mi casa, entre los que se encuentra una niña de 3 años que se despierta sobresaltada por las noches"*.

Pese a nuestros intentos, aún no hemos conseguido que el ayuntamiento dé respuesta a nuestra solicitud de información.

Otro tipo de molestias que genera igualmente quejas son las derivadas de la **ubicación de parques caninos en zonas residenciales**. Tal es el caso de la queja 19/2742, cuyo promotor nos decía lo siguiente: *"mando este correo porque ya no se a donde vamos a acudir, tengo dos hijos de 15 y 17 años y desde hace 8 años venimos sufriendo la contaminación acústica que genera, mis hijos están desquiciados no pueden estudiar y ya no sabemos que hacer, desde las 9 de la mañana hasta las 10 de la noche de lunes a domingo, ladridos, peleas de perros, peleas de dueños de perros, etc, hemos pedido que se traslade el parque canino a una zona que no esté rodeada de bloques como está actualmente, tengo a los niños*

de psicólogos, esta situación es insostenible. Hemos mandado escritos al ayuntamiento pero ni caso, por favor les agradecería que nos ayudaran, no podemos más”.

Tras valorar el problema planteado entendimos que el abordaje más oportuno sería desde el ámbito de la mediación, por lo que nos dirigimos al interesado y al Ayuntamiento de Algeciras (Cádiz) proponiendo una reunión al efecto. Aceptada nuestra propuesta por todas las partes, tuvo lugar con éxito la **mediación** adoptándose un acuerdo por todas las partes presentes que -como se detalla en el capítulo dedicado a mediación de este Informe- nos ha permitido archivar el expediente al considerar que el problema planteado se encuentra en vías de ser solucionado.

Por último reseñamos la [queja 19/1821](#), donde la interesada nos comunicaba que había solicitado en repetidas ocasiones una cita con la Alcaldía Presidencia o la persona titular de la Delegación municipal de vivienda, del Ayuntamiento de Utrera, para plantear la problemática, en cuanto a salubridad y sanidad ambientales, que presenta la zona colindante a su vivienda, en la que está empadronada con su núcleo familiar. Según se relataba, los miembros de la familia se veían afectados por la presencia de roedores e insectos, sin que pese a sus reiteradas denuncias, reclamaciones y peticiones de cita al Ayuntamiento, se le permitiera exponer la situación y, lo que resulta más grave, sin atender sus peticiones de **restablecimiento de condiciones de salubridad en la zona**.

Tras la admisión a trámite de la queja en cuestión, solicitamos informe al Ayuntamiento de Utrera, que nos contestó que explicaba la especial complejidad del caso, debido a las dificultades de la zona (orografía del terreno, acceso al mismo, etc). Se añadía desde el Ayuntamiento las múltiples actuaciones desde julio de 2018 a cargo de la Oficina de Salubridad Pública y Consumo, realizándose diversas visitas de inspección por técnicos de la citada Oficina, delimitando la zona y propiedades afectadas, localizando a los propietarios diversos y requiriéndoles para que procedieran a la limpieza, desinsectación y desratización de los inmuebles afectados.

En suma, tras el estudio de dicha información, como el asunto por el que acudió a nosotros la promotora de la queja se encontraba en vías de solución, procedimos a dar por concluidas nuestras actuaciones en el expediente de queja. No obstante dejamos interesado que se agilizaran lo más posible las operaciones de limpieza, desinsectación y desratización en los inmuebles de la zona, apremiando a los titulares de los mismos y, si fuere el caso, ejecutando a su costa las actuaciones necesarias la Administración municipal previa obtención de los mandamientos y autorizaciones necesarios.

3.1.2.9. Los derechos de los menores en su relación con la Administración de Justicia

...

Por último, debemos reseñar la queja 19/4490 en la que los padres de un menor fallecido en trágicas circunstancias -donde el juicio oral estaba próximo a celebrarse-, nos remitían un dossier recopilatorio de información documental y de reseñas videográficas, hechas públicas en diversos medios de comunicación en relación a lo acontecido, denunciando que el **tratamiento de aquellos hechos por parte de los medios de comunicación**, fue injusto y lesivo de los derechos al honor, a la intimidad personal y, a la propia imagen del menor, así como de los familiares.

A este respecto, interesaban del Defensor del Pueblo Andaluz y Defensor del Menor que -cuando se iniciara el juicio oral- la Institución les prestara su apoyo, ayuda y asesoramiento, para que el tratamiento informativo en los medios públicos de las actuaciones judiciales, fuera el adecuado a los códigos deontológicos y a la legislación vigente, en aras de la protección de aquellos derechos de las víctimas.

Con relación a esta petición, considerábamos, en primer lugar que, por el contenido y alcance de las medidas que nos solicitaban, éstas deberían resultar incardinadas en el ámbito de las funciones de dirección del proceso penal en la fase de juicio oral, que le correspondían a la Presidencia del Tribunal. Por ello, les aconsejamos que, a través de sus representantes en el procedimiento, hicieran llegar al órgano jurisdiccional actuante, cualesquiera prevenciones o cautelas que considerasen necesarias hacer constar, para preservar y proteger adecuadamente sus derechos individuales al honor, la intimidad y la propia imagen y memoria del menor, así como a la protección de datos, en cuanto partes en el proceso.

En segundo lugar, considerábamos que la petición que se nos dirigía encontraba su amparo en el ámbito normativo del denominado Estatuto de Víctimas del Delito, y así el artículo 29 del Estatuto de Autonomía para Andalucía establece que «En el ámbito de sus competencias, la Comunidad Autónoma garantiza la calidad de los servicios de la Administración de Justicia, la atención de las víctimas y el acceso a la justicia gratuita».

La norma de desarrollo del Estatuto de las Víctimas de Delitos en el ámbito de la Comunidad Autónoma, es el Decreto 375/2011, de 30 de Diciembre por el que se regula el Servicio de Asistencia a Víctimas de Andalucía (SAVA), dictado por la, entonces, Consejería de Gobernación y Justicia (BOJA 8, de 13 de Enero de 2012). Al respecto, en el marco de las competencias atribuidas a la Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local y, dentro de la misma a la Secretaría General para la Justicia, corresponde la dirección, impulso y coordinación de las funciones atribuidas -entre otras- a la Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación, en el ámbito de la asistencia a las víctimas.

La madre del menor era usuaria del SAVA desde marzo de 2018, llevándose a cabo un seguimiento tanto personal como telefónico con la usuaria y realizándose las funciones correspondientes a las necesidades de la víctima que en cada fase han correspondido y han solicitado, desde los ámbitos de la intervención psicológica y jurídica competencia del SAVA.

Las actuaciones de intervención del SAVA en este expediente han estado dirigidas fundamentalmente a prestar apoyo emocional a la víctima y a evitar y prevenir la victimización secundaria, destaca el informe de evaluación de las necesidades de protección de la víctima, informe que fue decisivo para que se resolviera favorablemente que las sesiones de juicio oral, que afectaban a la declaración de los padres del menor y las declaraciones de forenses, se celebraran a puerta cerrada.

Igualmente se redactó y presentaron escritos de solicitud de medidas de protección para otros miembros de la familia, a fin de evitar la confrontación visual entre éstas y la acusada en el acto de juicio oral, y se realizó el acompañamiento a juicio de todos los miembros de la familia y testigos de la acusación, y se facilitó a familiares y testigos apoyo emocional orientado a minimizar las consecuencias de la victimización secundaria derivadas del hecho de volver a declarar. Con posterioridad a la vista, se ha continuado el seguimiento de la madre del menor y la coordinación con los letrados de la acusación.

...

3.1.2.12. Defensa de otros derechos

3.1.2.12.1. Publicidad comercial y ventas a menores

También centró nuestra actividad el **uso instrumental que se realiza de personas menores de edad en unos casos como objetivo publicitario, y en otros utilizando su imagen con connotaciones inapropiadas en determinada campaña publicitaria.**

De este modo en la queja 19/2196 una persona para nos denunciaba la existencia de una campaña de publicidad de una clínica de cirugía estética que publicitaba cirugía de aumento de pecho. En dicha campaña publicitaria venía colaborando un centro deportivo privado, mediante la colocación de carteles anunciadores en las taquillas de los vestuarios, a los cuales acceden niñas y adolescentes, muy vulnerables ante esa publicidad que cosifica el cuerpo e imagen de la mujer, tratándolo como un mero objeto de consumo.

El contenido de esta queja lo analizamos a la luz de lo establecido en el artículo 2, de la Ley 34/1988, de 11 de noviembre de 1988, General de Publicidad, que dispone que a efectos de dicha Ley se entenderá por publicidad toda forma de comunicación realizada por una persona física o jurídica, pública o privada, en el ejercicio de una actividad comercial, industrial, artesanal o profesional, con el fin de promover de forma directa o indirecta la contratación de bienes muebles o inmuebles, servicios, derechos y obligaciones.

Por tanto, la publicidad de la clínica privada de cirugía estética que se venía realizando en las instalaciones del centro deportivo señalado en la queja habría de entenderse incluida en el ámbito de aplicación de la Ley.

Adentrándonos ya en el contenido de la Ley General de Publicidad, hemos de referirnos al tenor de artículo 3, que considera ilícita la publicidad que atente contra la dignidad de la persona o vulnere los valores y derechos reconocidos en la Constitución, especialmente a los que se refieren sus artículos 18 y 20, apartado 4. Conforme a las modificaciones introducidas en la Ley General de Publicidad por la Disposición Adicional 6.1 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, se habrán de entender incluidas en la previsión anterior los anuncios que presenten a las mujeres de forma vejatoria, bien utilizando particular y directamente su cuerpo o partes del mismo como mero objeto desvinculado del producto que se pretende promocionar, bien su imagen asociada a comportamientos estereotipados que vulnere los fundamentos de nuestro ordenamiento coadyuvando a generar la violencia a que se refiere la Ley Orgánica de medidas de protección integral contra la violencia de género.

Por otra parte, el artículo 25, de la Ley General de Publicidad, establece que cuando una publicidad sea considerada ilícita por afectar a la utilización vejatoria o discriminatoria de la imagen de la mujer, podrán solicitar del anunciante su cese y rectificación, entre otros organismos públicos, instituciones o asociaciones legitimadas, el Instituto de la Mujer o su equivalente en el ámbito autonómico.

Para apostillar la necesidad de actuación en esta cuestión también se ha de traer a colación las previsiones contenidas en la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil (incluyendo las modificaciones introducidas por la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia), cuyo artículo 11 apartado 1, impele a las Administraciones Públicas a tener en cuenta las necesidades de los menores al ejercer sus competencias, especialmente en materia de control sobre productos alimenticios, consumo, vivienda, educación, sanidad, servicios sociales, cultura, deporte, espectáculos, medios de comunicación, transportes, tiempo libre, juego, espacios libres y nuevas tecnologías (TICs).

Dispone también el artículo 11.2.d) de la Ley de Protección Jurídica del Menor que habrá de ser un principio rector de la actuación de los poderes públicos en relación con los menores la prevención y la detección precoz de todas aquellas situaciones que puedan perjudicar su desarrollo personal.

Así pues, una vez hecho el encuadre normativo del asunto, acordamos solicitar la colaboración del Instituto Andaluz de la Mujer (IAM), por considerar que ese organismo tiene atribuidas competencias específicas en defensa de los derechos de la mujer, pudiendo promover actuaciones en tal sentido, informándonos el IAM que se había enviado a la empresa un requerimiento para que procediera a la retirada de la citada publicidad, con el compromiso de no reiteración, así como el cumplimiento del Decálogo para Identificar la Publicidad no Sexista, especialmente en los puntos que habían quedado conculcados.

Una cuestión diferente abordamos en la queja 19/4992 en la que el interesado se lamentaba de las molestias que le venían ocasionando los reiterados contactos telefónicos que recibía su hijo, menor de edad, en la línea de teléfono móvil que tiene contratada, todo ello, según pudo saber, para reclamar de modo abusivo y desproporcionado una deuda a la persona que con anterioridad ostentaría la titularidad de dicha línea telefónica.

A tales efectos informamos al interesado que la cesión de sus datos personales, sin su consentimiento expreso, constituye una infracción de la legislación sobre protección de datos personales y que por ello podría ejercer ante la Agencia Española de Protección de Datos los derechos de cancelación y oposición previstos en la legislación. También le informamos que la Declaración Universal de Derechos Humanos protege la privacidad (artículo 12) señalando que nadie podrá ser objeto de injerencias arbitrarias en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques a su honra o a su reputación.

En idéntico sentido la Constitución Española (artículo 18) protege la intimidad personal y familiar, previendo que una Ley limite el uso de la informática para garantizar dicha intimidad.

Es por ello que una conducta que atente directamente contra la intimidad personal, con constantes llamadas telefónicas al teléfono particular e incluso con cesión de éste número de teléfono a terceros para que se vuelva a repetir esta conducta de acoso, podría considerarse que incide en las previsiones de los artículos 147, 148 y 152 del Código Penal, en los que se recoge el tipo delictivo de lesiones por maltrato -en este caso psicológico-, incluso si las lesiones causadas derivaran de una mera conducta imprudente, estando agravadas las penas en el supuesto de que la víctima fuese menor de 12 años de edad.

En su caso también podría resultar de aplicación el artículo 169 del Código Penal, en el que se define del siguiente modo el delito de amenazas: «El que amenazare a otro con causarle a él, a su familia o a otras personas con las que esté íntimamente vinculado un mal que constituya delitos de homicidio, lesiones, aborto, contra la libertad, torturas y contra la integridad moral, la libertad sexual, la intimidad, el honor, el patrimonio y el orden socio-económico (..)».

Por su parte, el artículo 172.1 del Código Penal define del siguiente modo el delito de coacciones: «El que, sin estar legítimamente autorizado, impidiere a otro con violencia a hacer lo que la ley no prohíbe, o le compeliere a efectuar lo que no quiere, sea justo o injusto, (...)».

Tanto la empresa que reclama el cobro de forma directa, o la empresas de recobro contratadas para dicha finalidad, cuando realizan prácticas abusivas como las que acabamos de describir incurrir en ilícitos penales susceptibles de ser perseguidos y sancionados por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y por los Juzgados y Tribunales de Justicia.

Por tanto, indicamos al interesado que si consideraba que su hijo estaba siendo sometido a una situación de acoso por parte de una empresa para el cobro de una deuda o que apreciaba que dicha empresa había incurrido en alguno de los ilícitos penales descritos, podría realizar una denuncia ante el Juzgado de Guardia o ante la Fiscalía detallando todos los acontecimientos que le hubieran sucedido y aportando las pruebas de que dispusiera.

3.1.2.12.2. Derechos de las familias relativos a servicios de interés general y problemas con las entidades financieras

En el ámbito de los servicios de interés general y referido concretamente al servicio de suministro eléctrico, debemos destacar durante 2019, como ya hiciéramos en 2018, las diversas quejas recibidas en las que se planteaba la difícil situación en que quedaban las familias afectadas por una interrupción en el suministro eléctrico cuando hay menores de edad en la vivienda.

El **corte en el suministro** puede deberse a circunstancias diversas. Así, puede traer causa de alguna acción u omisión del propio consumidor afectado, ya sea por el impago de los recibos correspondientes o por haberse detectado una situación de fraude en el suministro; o puede venir motivado por circunstancias ajenas a la persona usuaria, como ocurre con los cortes de luz provocados por incidencias técnicas, por fenómenos meteorológicos, por la acción de terceros o por cualquier otro motivo que no sea imputable a la persona usuaria del suministro.

En los supuestos de corte de suministro por impago de recibos cabe recordar que dicho corte no será posible en aquellos casos en que los afectados tengan la consideración de consumidores vulnerables severos, siempre que los servicios sociales comunitarios así lo acrediten y acepten asumir el 50% del coste del recibo (el otro 50% lo asume la empresa eléctrica); o bien, tratándose de consumidores vulnerables, en aquellos casos en que concurra alguna de las circunstancias previstas en el artículo 52.4.k) de la [Ley 24/2013](#), de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, esto es, la presencia en la vivienda de alguna persona menor de 16 años, afectada por una discapacidad igual o superior al 33% o en situación de dependencia en Grado II o III. En estos últimos supuestos el importe del recibo impagado recae al 100% en la empresa eléctrica.

Como puede verse la virtualidad de estos preceptos depende de la intervención de los servicios sociales comunitarios, ya que son los llamados a acreditar ante la compañía eléctrica la concurrencia de alguna de las circunstancias previstas en la norma para la consideración de una persona como consumidor vulnerable severo o para ser considerado como consumidor vulnerable en situación de imposibilidad de corte. Asimismo, son dichos servicios los que deben asumir el pago del 50% de la deuda resultante, en el caso de consumidores vulnerables severos cuando no concurra una circunstancia especial (discapacidad, dependencia o minoría de edad).

En el caso planteado en la [queja 19/0070](#), la interesada solicitaba nuestra intervención ante la recepción de sucesivos escritos de la compañía avisando de un próximo corte de suministro pese a haber trasladado el caso a los servicios sociales comunitarios y tener acreditada por los mismos la condición de consumidor vulnerable severo por su precaria situación económica.

Se daba la circunstancia de que la promotora de la queja manifestaba tener a su cargo a una menor de 6 años, por lo que en principio, su suministro entraría en la categoría de suministros no cortables, debiendo la empresa eléctrica asumir el 100% del importe de los recibos correspondientes.

Tras solicitar los oportunos informes a la entidad suministradora y a los servicios sociales comunitarios, pudimos constatar que se había puesto en marcha el protocolo acordado entre ambas instituciones para atender situaciones de pobreza energética, por lo que estaba asegurado que el corte de suministro no iba a producirse, aunque la empresa eléctrica manifestaba que seguiría remitiendo

los avisos de corte de suministro por impago por estimar conveniente que la persona consumidora fuese consciente de su situación de deudora, aunque finalmente no se produjese el corte anunciado.

Resulta interesante señalar que el Ayuntamiento había asumido el pago del 50% de las facturas impagadas, pese a concurrir la circunstancia de estar afectada una persona menor de 16 años, lo que, en principio, supondría que el coste debería ser asumido al 100% por el empresa eléctrica.

Muy diferente es la situación cuando el corte en el suministro es consecuencia de la detección de una situación de fraude o enganche ilícito, ya que en esos supuestos los servicios sociales se muestran reacios a ayudar económicamente a las familias afectadas a afrontar los costes que son necesarios para disponer nuevamente de suministro. En especial se muestran reticentes a asumir el pago de la deuda resultante de la refacturación realizada por la empresa por el periodo en que no se ha contabilizado correctamente el suministro. Sin embargo, suelen ser mas flexibles cuando el coste a satisfacer es el exigido para la reconexión del suministro.

En el caso planteado en la queja 19/4388, aunque el corte en el suministro era consecuencia de haberse detectado una doble acometida, el motivo de la reclamación no era cuestionar la responsabilidad por tal anomalía, sino denunciar el retraso de la empresa eléctrica en reconectar el suministro una vez regularizada la situación, considerando que había en la vivienda un menor de edad.

Según nos informó la empresa, no existía un plazo prefijado normativamente para esta reconexión, considerando que en el caso planteado el retraso no había sido excesivo. Por nuestra parte, le indicamos la conveniencia de valorar un acortamiento de los plazos de reconexión en aquellos supuestos -como el planteado en este expediente de queja- en que el corte afectase a alguna persona vulnerable.

El mismo caso se ha planteado en la queja 19/4728, ya que el corte en el suministro se debe a la detección de una doble acometida y el motivo de la denuncia es el retraso en la reconexión existiendo menores en la vivienda. La queja aún se encuentra en tramitación.

En la [queja 19/3158](#) se intervino tras recibir un escrito alertando del problema que sufría una familia con un hijo menor discapacitado al haberle sido cortada la luz por la empresa suministradora y retrasarse la reconexión del servicio pese a haber regularizado la situación. Trasladado el problema a la entidad eléctrica, se nos comunicó por la misma que se procedía a dar las instrucciones pertinentes para que el suministro quedase restablecido a la mayor brevedad posible. Poco después recibimos comunicación del interesado confirmando que el problema había quedado solventado.

Distinto es el caso planteado en la queja 19/2671 ya que la promotora de la queja cuestionaba la existencia del supuesto fraude que había motivado el corte de suministro y denunciaba el perjuicio derivado del corte al tener un niño de corta edad en casa. Finalmente el caso ha quedado solucionado al admitir la empresa haber cometido un error en la detección del supuesto fraude.

Cualquier corte en el suministro eléctrico conlleva molestias y perjuicios para las personas usuarias, que se incrementan notablemente cuando en los hogares afectados viven menores de edad. Cuando el corte en el suministro no es imputable a la persona usuaria, sino que el mismo obedece a circunstancias ajenas, ya sean responsabilidad de la empresa suministradora o de terceros, y además los corte son recurrentes en el tiempo o se prolongan por un periodo excesivo, el malestar aumenta y resulta normal que las personas afectadas acudan a esta Institución en demanda de amparo.

En algunos casos los cortes afectan a poblaciones enteras o barrios de una localidad. Así hemos tramitado quejas tras recibir denuncias por incumplimiento de la calidad de suministro individual en Cuevas del Campo (queja 18/3907), en Beas de Granada (queja 19/0827), en Lucena del Puerto (queja

19/3601), en Llanos del Espinar -Castro del Río- (queja 19/6587), en Montefrío (queja 19/6707) y en Algarinejo (queja 19/6847).

Por este motivo también hemos desarrollado actuaciones de oficio, como la [queja 18/7060](#) por microcortes en Fuente Obejuna; la [queja 18/7415](#) por cortes de luz en Vegas del Genil; o la [queja 19/7056](#) por la situación de varios municipios de la Sierra Sur de Sevilla (El Rubio, Aguadulce, Martín de la Jara, El Saucejo y Los Corrales).

En muchas de estas quejas se pone de relieve las consecuencias que los cortes de suministro deparan para aquellos hogares en los que existen menores de edad, por su incidencia en el normal desarrollo de la vida cotidiana y sus posibles afecciones al derecho a la salud o al derecho a la educación.

La situación se complica enormemente cuando la causa de los cortes de suministro en una determinada localidad, barriada o bloque se deben a la proliferación en la zona de enganches ilegales, ya sean producto de la pobreza energética, fruto de la picaresca o resultado de una actividad delictiva.

Estos cortes de luz, reiterados a lo largo de meses y años, y muy prolongados en el tiempo, acaban produciendo efectos devastadores sobre las poblaciones afectadas, con una especial incidencia en los colectivos más vulnerables, entre los que se encuentran los menores de edad.

Especialmente significativa de esta realidad es la problemática que afecta desde hace ya más de 5 años a la Zona Norte de Granada, como consecuencia de los muchos enganches ilegales a la red eléctrica, especialmente por aquellos asociados al cultivo «indoor» de plantas de marihuana.

Esta Institución viene mostrando su preocupación por esta situación desde el año 2015 -[queja 15/0798](#)- y demandando medidas eficaces a las distintas Administraciones involucradas y a la mercantil suministradora de energía, sin que hasta la fecha se haya logrado solucionar el problema. Dada la persistencia en el tiempo del problema y la creciente indignación que manifiestan las personas que, pese a tener contrato y cumplir fielmente con sus obligaciones de pago, deben soportar a diario las incomodidades y problemas derivados de los cortes de luz, esta Institución consideró que era necesario comprobar sobre el terreno la realidad del problema.

A tal fin, el pasado día 12 de noviembre el Defensor del Pueblo Andaluz realizó una [visita personal a la zona norte de Granada](#) en la que pudo comprobar la grave situación que viven a diario muchas personas que residen en estos barrios y conocer, a través de los testimonios de los profesionales de la educación y la sanidad que prestan servicios en la zona, las graves consecuencias que los cortes de luz suponen para toda la ciudadanía y, de modo especial, para los colectivos más vulnerables, como pueden ser los menores, las personas mayores o los enfermos crónicos.

Sea cual fuere la causa principal de la situación creada, lo cierto es que esta Institución considera que la misma es completamente inaceptable y debe ser solucionada sin más demora. No puede esta Institución asumir como normal que se ponga en cuestión, durante años, el acceso en condiciones dignas de un amplio colectivo de personas a un servicio básico y esencial como es el suministro eléctrico, imprescindible para garantizar derechos fundamentales como el derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada, el derecho a la educación y el derecho a la salud.

A este respecto, debemos expresar nuestra convicción de que es responsabilidad de las distintas Administraciones implicadas en este asunto adoptar cuantas medidas resulten necesarias para garantizar, de una vez por todas, el acceso en condiciones mínimas de calidad al suministro eléctrico de todas las personas que residen en la zona norte de Granada y cumplen fielmente con sus obligaciones como usuarios del servicio eléctrico.

Pero los cortes de suministro no sólo afectan al servicio eléctrico, sino que también llegan a otros servicios como es el caso planteado en la [queja 19/5912](#), cuya promotora nos manifestaba su preocupación al haberle sido cortado el suministro de gas en su vivienda por un error en el proceso de alta, sin que sus gestiones ante la empresa suministradora estuviesen resultando efectivas, lo que le estaba generando un grave problema dado que tenía una hija menor afectada por una discapacidad y no podía poner la calefacción, ni disponía de agua caliente.

El problema se solventó tras requerir la colaboración de la empresa suministradora.

En relación con el servicio de **suministro de agua** debemos destacar el caso analizado en la [queja 19/2110](#), que pone de relieve el diferente régimen jurídico que se aplica para el alta en el suministro de agua respecto del que se aplica al servicio eléctrico, en lo que se refiere a la necesidad de acreditar el derecho de disposición del bien objeto del suministro.

Así, para contratar la luz no es necesario aportar ningún título que acredite la titularidad o el derecho de disposición sobre el inmueble que se pretende suministrar, mientras que esto es requisito necesario e ineludible para contratar el suministro de agua. Ello conlleva un grave problema en aquellos supuestos de viviendas ocupadas sin título al disponer sus ocupantes de suministro eléctrico pero no pueden acceder al suministro de agua.

Entiende esta Institución que carece de sentido que, en aquellos supuestos en que la ocupación viene derivada de una situación de necesidad habitacional de una familia debidamente acreditada por los servicios sociales comunitarios, quienes ocupan la vivienda se vean privados de un suministro esencial como es el agua, mientras se dilucida el conflicto jurídico sobre la tenencia del bien o mientras se encuentra una alternativa habitacional para estas familias.

En el caso planteado en la queja antes citada, el problema afectaba a una familia con menores a cargo, lo que llevó a esta Institución a formular la siguiente Resolución:

***"SUGERENCIA:** Para que se incorpore a la normativa del Ayuntamiento de San Fernando sobre el régimen de la contratación del suministro de agua la posibilidad de otorgar, con carácter excepcional y provisional, un suministro a aquellas personas que así lo soliciten y no puedan aportar la documentación que acredite un derecho de disponibilidad sobre la vivienda. Dicha posibilidad, podría venir condicionada a la acreditación de circunstancias personales o sociales que justifiquen la excepcionalidad de la medida, lo que podría llevarse a efecto mediante informe de los Servicios Sociales comunitarios.*

***RECOMENDACIÓN:** Para que, entre tanto no se aprueba dicha normativa, se interprete que existe habilitación normativa suficiente para que la interesada pueda contratar el suministro de agua al encontrarse residiendo efectivamente en la vivienda, mediante aportación del certificado de empadronamiento, al menos en tanto se soluciona su situación de precariedad habitacional".*

A la fecha de redacción de este Informe Anual aún no se había recibido respuesta a la Resolución formulada.

También podemos reseñar, en relación al servicio de suministro de agua, la [queja 19/3127](#), en la que la madre con un menor a cargo nos pedía que intercediésemos ante la empresa de agua para poder poner el contrato a su nombre ya que figuraba a nombre de su ex-esposo y para hacer el cambio de titularidad le requerían el pago de una deuda pendiente, cuyo importe superaba sus posibilidades económicas.

Tras contactar con la empresa suministradora, la misma accedió al cambio de titular estableciendo un programa de pago fraccionado de la deuda existente.

En relación con los servicios financieros seguimos recibiendo quejas de personas que piden ayuda ante la **imposibilidad de hacer frente al pago de su hipoteca y el temor a perder su vivienda**. Estas quejas revisten especial dramatismo cuando existen menores que pueden verse afectados por la pérdida del que constituye su hogar.

Así, en la queja 19/1421 un atribulado padre de familia nos pedía ayuda al vencer el plazo fijado por la entidad financiera para la aplicación del Código de Buenas Prácticas, lo que supondría elevar a 500 € la cuota mensual a satisfacer. Algo imposible para una familia que sólo ingresaba 575 € de una pensión por discapacidad y debía mantener a dos menores de 5 y 11 años. Finalmente el problema se solucionó al prorrogar la entidad financiera por 2 años más la aplicación de las condiciones del Código de Buenas Prácticas.

Más difícil se presenta el caso planteado en la queja 19/5181 al haberse ya dictado despacho de ejecución por un juzgado tras la sentencia correspondiente, lo que podría suponer la pérdida de la vivienda para el promotor de la queja y posiblemente la de sus padres, que figuraban como avalistas. Todo ello, con 5 menores a cargo.

Tras las gestiones realizadas ante la entidad financiera, ésta nos ha comunicado que inician nuevas negociaciones con los afectados para intentar encontrar un acuerdo. Quedamos a la espera de conocer el resultado de dichas negociaciones.

Aún más complicado es el caso planteado en la queja 19/5456, ya que se trata de una mujer separada y con 2 hijos a cargo, uno de ellos menor de edad, que se ve imposibilitada de seguir pagando la hipoteca de la vivienda cuya titularidad comparte con su ex-esposo, al negarse éste a hacer frente a sus obligaciones de pago del 50 % de la cuota y oponerse a una propuesta de la entidad financiera que rebajaría la cuota en aplicación del Código de Buenas Prácticas.

Según nos expone la interesada: *“En el juicio se ha demostrado mi buena fe y su mala fe, pero legalmente no sirve de nada”* y añade *“Mi ex-marido se negó a firmar el código de las buenas prácticas, ya que dice que lo que quiere es verme en la calle ya que es la consecuencia de haber decidido divorciarme”*.

Aunque hemos solicitado la colaboración de la entidad financiera, la respuesta recibida, por más que esperada, no deja de ser desalentadora: *“sin la firma del ex-marido la aplicación del código de buenas prácticas es imposible”*. Como hemos comprobado en supuestos similares tramitados con anterioridad, únicamente la intervención del Juzgado de Familia ordenando al ex-marido la firma podría solucionar el problema. Lamentablemente, no es fácil conseguir una resolución en estos términos y aún más difícil conseguir que la resolución se cumpla.

3.1.2.12.3. Derechos relacionados con el Empleo: conciliación de la vida laboral y familiar

Con especial afección a menores, se han tramitado varias quejas. Debemos partir de varias nociones esenciales; y es que la conciliación de la vida laboral y familiar es un derecho que tienen los trabajadores y trabajadoras y que deriva directamente de la Constitución Española (CE). En concreto, de su artículo 14, que proclama el derecho a la igualdad y a la no discriminación por razón de sexo, del artículo 9.2, que consagra la obligación de los poderes públicos de promover las condiciones para que la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas, y del artículo 39.1, que establece el deber de los poderes públicos de asegurar la protección social, económica y jurídica de la familia.

La necesidad de conciliación del trabajo y la familia ha sido ya planteada a nivel internacional y comunitario (Directivas del Consejo 92/85/CEE, de 19 de octubre, y 96/34/CE, del Consejo, de 3 de junio) como una condición vinculada de forma inequívoca a la nueva realidad social que, igualmente, compromete a los poderes públicos a promover las acciones oportunas para procurar una conciliación efectiva de las responsabilidades laborales y familiares.

En este marco, la conciliación como un derecho de los trabajadores y trabajadoras se reconoce de forma expresa por la Ley 39/1999, de 5 de noviembre, para promover la conciliación de la vida familiar y laboral de las personas trabajadoras, estando en la actualidad plenamente garantizado por la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, en su artículo 44, con carácter general, y en su artículo 56, para el personal al servicio de la Administración Pública.

En el ámbito andaluz, el Estatuto de Autonomía para Andalucía impulsa un fuerte compromiso en esa dirección al promover, en su artículo 10.2, la efectiva igualdad del hombre y de la mujer andaluzes, superando cualquier discriminación laboral, cultural, económica, política o social, y garantizar la efectiva igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en todos los ámbitos (artículo 15).

Por su parte, la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, aprobada por el Parlamento andaluz para la promoción de la igualdad de género en Andalucía, dedica el Capítulo III de su Título II a la conciliación de la vida laboral, familiar y personal, incluyendo también el reconocimiento de este derecho en el ámbito del empleo público.

En este ámbito, el Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público (EBEP) garantiza de forma efectiva este derecho de conciliación de la vida familiar y laboral de este personal al establecer en su artículo 48.1. h) un permiso cuando se produzca alguna de las siguientes circunstancias:

«Por razones de guarda legal cuando el funcionario tenga el cuidado directo de algún menor de doce años, de persona mayor que requiera especial dedicación, o de una persona con discapacidad que no desempeñe actividad retribuida, tendrá derecho a la reducción de su jornada de trabajo, con la disminución de sus retribuciones que corresponda.

Tendrá el mismo derecho el funcionario que precise encargarse del cuidado directo de un familiar, hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, que por razones de edad, accidente o enfermedad no pueda valerse por sí mismo y que no desempeñe actividad retribuida».

Para el personal estatutario de los servicios de salud, la Ley 55/2003, de 16 de diciembre, que aprueba el Estatuto Marco por el que se rige dicho personal, tras la modificación introducida por la Disposición adicional vigésima segunda.2 de la Ley Orgánica 3/2007, establece que «El personal estatutario tendrá derecho a disfrutar del régimen de permisos y licencias, incluida la licencia por riesgo durante el embarazo, establecido para los funcionarios públicos por la Ley 39/1999, de 5 de noviembre, sobre conciliación de la vida familiar y laboral de las personas trabajadoras y por la ley orgánica para la igualdad efectiva de mujeres y hombres» (artículo 61.2).

Sobre la materia cabe reseñar varias actuaciones :

En la [queja 18/4684](#) una funcionaria del Ayuntamiento de Sevilla denuncia la **denegación de su solicitud de permiso por cuidado de su hija que padecía una enfermedad grave**, motivo por el que en el año 2011 se le había concedido el permiso solicitado hasta que su hija cumpliera 18 años.

En el informe remitido por el Ayuntamiento se indica que la denegación del permiso solicitado obedece a que el supuesto de hecho planteado por la solicitante no cabría incluirse dentro del permiso retribuido por enfermedad grave del art. 6.7 del Acuerdo que establece el régimen jurídico en materia de permisos y licencias del personal funcionario del Ayuntamiento de Sevilla, debido a su carácter de permanencia en el tiempo.

No obstante, en el expediente se constata la existencia de los supuestos de hecho que deben darse para causar derecho a este permiso (gravedad de la enfermedad de la hija de la empleada municipal y la necesidad de cuidado directo, continuo y permanente de la misma, acreditada por el informe del servicio público de salud) y que ya fueron apreciados por la Administración municipal para la concesión, en el año 2011, del permiso solicitado por la interesada por este motivo hasta que su hija cumpliera la edad de 18 años.

Teniendo en cuenta lo anterior, parece cuestionable la fundamentación contenida en la resolución desestimatoria del permiso solicitado al considerar que la naturaleza temporal del mismo choca con el carácter permanente de la enfermedad que lo causa, confundiendo, a nuestro entender, la interpretación que se da al término permanente en la normativa de aplicación reguladora de estos permisos y que se refiere a una cualidad que deberá afectar a la enfermedad, como ocurre en este caso, no en cambio, como parece interpretar el Ayuntamiento, a la duración del permiso.

Así, si bien es cierto que de las normas que resultan de aplicación para la concesión o denegación del permiso solicitado (art. 49. del EBEP y Decreto de la Junta de Andalucía 154/2017, de 3 de octubre, por el que se regula el permiso del personal funcionario para atender el cuidado de hijos e hijas con cáncer u otra enfermedad grave al que se remite el Acuerdo municipal de 3 de noviembre de 2017 sobre permisos y licencias aplicables al personal funcionario del Ayuntamiento de Sevilla) pueda deducirse que este permiso tenga que ser permanente en el tiempo, su concesión, que no tiene un carácter indefinido, está sujeta a unas causas temporales de extinción del mismo que vienen tasadas en el art. 7 del Decreto 154/2017, y entre las que no se incluye la indefinición temporal de la enfermedad grave padecida por el hijo o hija del empleado público, lo que resulta coherente con la gravedad de la situación de hecho protegida y las consecuencias que la misma tiene para los progenitores, por lo que consideramos que no puede motivarse su denegación en dicha causa.

En consecuencia, la interpretación que mantiene el Ayuntamiento y en base a la cual deniega a la interesada su solicitud de permiso, consideramos que no procede, siendo contraria al régimen jurídico que resulta de aplicación, ocasionándole con ello un grave perjuicio a la interesada al estar privándola, con dicha interpretación, de un derecho que legalmente le corresponde, tanto a ella como a su hija que padece una grave enfermedad que requiere de su atención y cuidado.

Por todo ello, recomendamos al Ayuntamiento de Sevilla que, sin mas demora, se adopten las medidas que procedan para que, en el marco legal vigente que resulta de aplicación, sea concedido a la interesada el permiso de dos horas al inicio de la jornada laboral solicitado para atender a su hija discapacitada de diecinueve años.

Estamos a la espera de la respuesta del Ayuntamiento a la Resolución formulada.

También merece reseñarse en este apartado, la [queja 19/2438](#), en la que el interesado, profesor interino en un I.E.S. de Sevilla, tras el nacimiento de su hijo, con fecha 6 de mayo de 2019, solicita el disfrute del correspondiente **permiso de paternidad de 20 semanas de forma interrumpida**, de acuerdo con las normas que consideran que le reconocen el derecho a disfrutar de este permiso en las condiciones solicitadas.

Con fecha 30 de mayo de 2019 se le notifica Resolución del Director de su Centro por la que se le deniega el periodo máximo de permiso solicitado, concediéndole un permiso de 15 semanas, así como su disfrute en las fechas comunicadas, siguiendo indicaciones de la Dirección General de Profesorado y Gestión de Recursos Humanos de la Consejería de Educación y Deporte.

La Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, tuvo por objeto hacer efectivo el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, en particular mediante la eliminación de toda discriminación, directa e indirecta, de las mujeres.

Para dar respuesta a esta necesidad se aprobó el Real Decreto-Ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación, por el que se modifica el EBEP para equiparar, en su ámbito de aplicación, la duración de los permisos por nacimiento de hijo o hija de ambos progenitores. Esta equiparación, según se indica en la propia norma, responde a la existencia de una clara voluntad y demanda social que, por otro lado, es una exigencia derivada de los artículos 9.2 y 14 de la Constitución; de los artículos 2 y 3.2 del Tratado de la Unión Europea; y de los artículos 21 y 23 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

No obstante, la nueva redacción del art. 49.c) del EBEP que introduce dicho Real Decreto-Ley se aplicará de forma gradual en base a la dispuesto en la Disposición Transitoria Novena del EBEP, que incluye dicho Real Decreto-Ley.

En el ámbito de la Administración de la Junta de Andalucía esta regulación se complementa con la previsión que se contiene en el Acuerdo Marco de 13 de julio de 2018, de la Mesa General de Negociación Común del Personal Funcionario, Estatutario y Laboral de la Administración de la Junta de Andalucía, para la mejora de la calidad del empleo público y de las condiciones de trabajo del personal del sector público andaluz, en cuyo punto Octavo. 2º se acuerda la creación de un permiso adicional al de paternidad regulado en la legislación básica estatal. Para adecuar su implantación a la suficiencia financiera necesaria, se llevará a cabo de acuerdo con el siguiente calendario:

“Año 2018: 5 semanas más (total 10 semanas).

Año 2019: 5 semanas más (total 15 semanas).

Año 2020: 5 semanas más (total 20 semanas).”

Con posterioridad, la Disposición Transitoria Segunda de la Ley 9/2018, de 8 de octubre, de modificación de la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía, completa la previsión del acuerdo transcrito, contemplando el calendario de aplicación progresiva del permiso adicional de paternidad, previsto en el art. 40 de la Ley 12/2007, del modo siguiente:

“1. La efectiva implantación del permiso adicional al de paternidad, regulado en el artículo 40.1 de la Ley 12/2007, se llevará a cabo de forma progresiva en tres anualidades, de acuerdo con el siguiente calendario:

a) Durante el año 2018 el permiso adicional tendrá una duración de cinco semanas.

b) Durante el año 2019 el permiso adicional tendrá una duración de diez semanas.

c) A partir del año 2020 el permiso adicional tendrá una duración de quince semanas, siempre que, sumado al permiso de paternidad, el período de descanso total sea de veinte semanas,

o de las que correspondan en caso de discapacidad del hijo o hija y por cada hijo o hija a partir del segundo en caso de parto, guarda con fines de adopción o acogimiento o adopción múltiples”.

En cuanto a la duración de dicho permiso, la Circular 1/2018, de 16 de noviembre de 2018, de la Secretaría General para la Administración Pública, para la aplicación de las medidas de conciliación de la vida personal, laboral y familiar del Acuerdo Marco de 13 de julio de 2018, en el apartado II.c) de la misma indica que la duración del permiso en el año 2019 será de 10 semanas, *“lo que permite, sumado a las 5 semanas del permiso de paternidad, un descanso total máximo de 15 semanas”.*

Dicha interpretación consideramos que no se corresponde con el marco legal expuesto de donde se colige que la duración total del permiso de paternidad para el año 2019 sería de un total de 18 semanas: 8 semanas del permiso general del EBEP, más 10 semanas del permiso adicional establecido en la norma autonómica, coincidiendo en ello con la interpretación que se contiene en el informe de la Administración educativa.

En cuanto a la otra cuestión planteada en la presente queja sobre la parte del permiso de paternidad que puede ser disfrutada de forma interrumpida, la referida Circular 1/2018 de la SGAP señala que las semanas que no sean de disfrute ininterrumpido se disfrutarán *“de acuerdo con los términos establecidos en el párrafo 5.2 del apartado b)”* de la misma, interpretándose que las semanas de descanso interrumpido deben ajustarse a las determinadas en dicha Circular.

La determinación de las semanas correspondientes a la parte del permiso de paternidad que puede ser disfrutada de forma interrumpida que se hace en la misma, nos plantea serias dudas toda vez que pudiera contravenir las normas estatales y autonómicas que lo regulan y que establecen, en relación con la parte de descanso no obligatoria, que *“este permiso podrá distribuirse por el progenitor que vaya a disfrutar del mismo siempre que las seis primeras semanas sean ininterrumpidas e inmediatamente posteriores a la fecha del nacimiento”,* y que *“el período de disfrute de este permiso podrá llevarse a cabo de manera interrumpida y ejercitarse desde la finalización del descanso obligatorio posterior al parto hasta que el hijo o la hija cumpla doce meses”* (art. 49.c) EBEP).

Bien es cierto que la Circular en cuestión, al fijar los criterios de distribución del permiso de paternidad, en el reiterado párrafo 5 del apartado II.b), se remite a *“la concreción que se realice de esta medida en el ámbito de negociación sectorial correspondiente”,* desconociendo si esa concreción se ha realizado en el ámbito de negociación sectorial de esa Consejería o de la Mesa General de Negociación del personal de la Administración de la Junta de Andalucía.

Por otra parte, también en el ámbito de la Administración estatal también se plantean las mismas dudas a tenor de la redacción del punto 2 del Acuerdo de 29 de octubre de 2018, adoptado en el seno de la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado, para la ampliación del permiso de paternidad, y publicado por Resolución de 22 de noviembre de 2018, de la Secretaría de Estado de Función Pública, y la nueva redacción que se da definitivamente al art. 49.c) del EBEP por el Real Decreto-Ley 6/2019, de 1 de marzo.

Ante esta situación, y en este punto concreto de condiciones de disfrute del permiso de paternidad, dado que la Circular 1/2018, que establece las directrices a aplicar en esta materia al personal del sector público andaluz, ha sido adoptada por la Secretaría General para la Administración Pública, se ha procedido a iniciar la actuación de oficio queja 19/6925 ante dicho Centro Directivo a fin de que nos aporte las aclaraciones y motivaciones correspondientes sobre los criterios de distribución de la parte del permiso de paternidad de forma ininterrumpida que figura en la referida Circular, antes de adoptar una decisión definitiva sobre la cuestión planteada en la presente queja y que afectan asimismo a otras quejas y consultas realizadas ante esta Institución por personal al servicio

Se concluye la queja recomendando a la Consejería de Educación que, por los motivos expuestos, se proceda a ampliar la duración del permiso de paternidad concedido al interesado por el nacimiento de su hijo, el 6 de mayo de 2019, en tres semanas dentro de los 12 meses siguientes al hecho causante.

La contestación a la Resolución está pendiente del informe jurídico solicitado por la Administración sanitaria al respecto.

En la queja 19/1152 el interesado nos manifiesta su desacuerdo con la denegación de la reducción de jornada de su esposa, personal del SAS, para el cuidado de su hijo que padece una grave enfermedad.

Tras solicitar a la persona promotora de la queja la autorización de la persona afectada para actuar en su nombre ante esta Institución, nos comunica que han presentado demanda ante la jurisdicción competente cuyo juicio está previsto para su celebración el día 2 de octubre de 2019. Motivo por el que tuvo que ser suspendida la tramitación de la queja al encontrarse pendiente de resolución judicial.

En este ámbito también merece reseñarse la queja 19/4424 en la que la interesada, profesora interina, que tiene dos hijos de 5 años de edad que sufren una grave discapacidad y necesitan sus asistencia, le ha sido asignado un puesto docente a 120 kms. de su domicilio, por lo que **solicita un acercamiento para poder atender a sus hijos inmediatamente** en caso de producirse alguna situación que requiriese su presencia.

En estos casos, el art. 31 de la Orden de 18 de junio de 2018, norma vigente en materia de adjudicación de destinos para el personal docente interino, establece que las personas interesadas podrán solicitar intercambio de puestos, en el plazo de diez días hábiles computables desde el siguiente al de la publicación de la resolución definitiva del procedimiento, siempre que: los destinos sean del mismo cuerpo y especialidad y que el tiempo de servicio con que cuenten quienes pretenden el intercambio no difiera entre sí en más de cinco años.

En cualquier otro caso, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 28.4 del Decreto 302/2010, de 1 de junio, los destinos adjudicados en la forma prevista en los artículos 23 y 24 serán irrenunciables por lo que la no incorporación en la fecha prevista al puesto adjudicado supondrá la exclusión de la correspondiente bolsa de trabajo.

Solamente se podrá solicitar y, en su caso, obtener un intercambio por curso académico quienes soliciten intercambio deberán permanecer en el puesto adjudicado hasta que recaiga resolución estimatoria.

En consecuencia con lo expuesto, comunicamos a la interesada que su queja no puede ser admitida a trámite.

3.2. Consultas

3.2.2. Temáticas de las consultas

3.2.2.3. Derecho a la vivienda

Más de 1.400 personas se han comunicado con nosotros este año para trasladarnos consultas en relación con la problemática sobre la vivienda; de ellas 479 tenían menores a su cargo. Plantean problemas de necesidad de vivienda, desahucios, falta de abono de ayudas al alquiler, malas condiciones de salubridad, etc.

Muchas personas y familias que contactan con nosotros tienen **problemas para acceder a una vivienda digna**. Y es creciente el número de personas que nos trasladan **el miedo a ser desahuciados** por no poder afrontar el pago del alquiler o porque los dueños de sus viviendas no les renuevan el alquiler donde viven.

Desde Sevilla una pareja de jóvenes van a ser desahuciados: *“Tengo 27 años y estoy desempleado. Vivo con mi mujer de 30 años también en desempleo. Tenemos dos hijos en la vivienda, el mayor tiene 11 años y el pequeño 7 meses. Tenemos un juicio el próximo mes de diciembre. Estoy agobiado y no se qué hacer. Hace dos años que vivimos de alquiler, pero el desempleo y la falta de recursos nos ha llevado a esta situación”*.

La precariedad laboral, la falta de empleo y de recursos motiva la pérdida de viviendas o el impago de alquileres que propician los desahucios de los ciudadanos: *“Quiero decirle a usted que tuve un juicio, cuyo acuerdo fue una orden de desahucio en la vivienda, tengo que abandonarla el día 30 de junio de este año. Yo me dirijo a Vd. porque nadie me alquila casa, y el alcalde no me puede ayudar y no me quiero ver en la calle”*.

Nos llama una pareja desesperada con 3 menores (8 años, 4 años y 9 meses), que fue desahuciada por falta de pago de la renta el 14 de febrero y estuvieron viviendo en una furgoneta con colchones. Ahora están en casa de una hermana de su pareja que les ha indicado que debe abandonar la vivienda. Han acudido a servicios sociales, están inscritos como demandantes de vivienda protegida. En servicios sociales no le atienden, están desesperados y no saben dónde acudir.

Trasladamos a los **Servicios Sociales la problemática de estas familias, pero no se tienen recursos para solucionar los problemas:** *“El Ayuntamiento no dispone de viviendas de carácter social, por lo que las posibles alternativas habitacionales se reducen al alquiler de alguna vivienda en el municipio, siempre y cuando puedan encontrar una persona que les pueda alquilar la vivienda al precio que ellos puedan pagar”*.

Somos testigos de que **las personas no pueden acceder a una vivienda en el mercado libre**, debido a la carencia de recursos económicos suficientes y al alto precio de los alquileres en algunos lugares debido al auge y la proliferación de apartamentos turísticos. Ante esta situación muchas personas ocupan viviendas que saben que están vacías: *“Tengo tres hijos menores de edad, no trabajo y no se donde puedo meterme con mi familia, he ocupado una vivienda de la Caixa que tengo que abandonar en 15 días. He acudido a servicios sociales, pero me han indicado que hasta que no tenga fecha de lanzamiento no pueden hacer nada”*.

Desde el Defensor del Pueblo Andaluz consideramos que la ocupación de viviendas no es la solución adecuada para paliar el problema de emergencia habitacional al que se enfrenta una persona o familia. Sin embargo, el Defensor del Pueblo Andaluz no puede ignorar que la realidad es que **no hay suficiente vivienda pública para atender las necesidades de un importante número de familias**

que carecen de recursos para acceder a una vivienda en el mercado libre, ni tan siquiera con ayudas públicas.

Ante la falta de vivienda pública en régimen de alquiler por parte de los poderes públicos, una solución que se propone por parte de las Administraciones Públicas es ofrecer unas **ayudas en materia de alquiler de viviendas**, enmarcada dentro de las políticas de fomento del alquiler. Existen [distintas ayudas y subvenciones para los colectivos con mayores dificultades para acceder a una vivienda](#) y cuyo alquiler mensual no supere los 600 euros quedando también la posibilidad de acceder a las ayudas al alquiler a personas en situación de vulnerabilidad o con ingresos limitados de la Junta de Andalucía.

Sin embargo estas **ayudas al alquiler de vivienda siguen produciendo consultas y protestas de los ciudadanos por la mala gestión** de las mismas. Y son ya tres ejercicios en los que cientos de personas denunciaban los retrasos en la tramitación y en el pago.

Este tipo de consultas transmiten desesperación. Acuden a nosotros ante el próximo desahucio por falta de pago, a la espera de la ayuda del alquiler. Es el caso de una madre soltera con escasos recursos económicos, que la van a desahuciar con su hija de 6 años. Lleva más de 18 meses a la espera de la ayuda al alquiler. Para colmo, nadie informa, no se sabe cuando se van a pagar las ayudas, y si las solicitudes que se tramitaron en segundo o tercer día van a poder pagarse (Había un mes para solicitarlas): *“Señor defensor ¿usted nos podría informar de cómo va la cosa con las ayudas poniéndose en contacto con la delegación ya que a nosotros no nos da nadie respuesta? Ya sé que usted no lleva el tema de la ayuda pero creo que una pequeña ayuda informativa sí puede darnos. Muchas gracias”.*

Otra madre divorciada, con dos hijos a cargo nos denuncia que recibe actualmente la cuantía correspondiente a un subsidio de desempleo de 430 euros, pagan 400 euros por el alquiler de su vivienda y están desesperados porque no pueden vivir, sólo les alcanza para pagar el alquiler, necesitan la ayuda ya, lleva un retraso de más de un año, ¿qué van a esperar que los desahucien?

Expresan preocupación: *“Hola buenas noches estoy muy preocupada con esta situación, fui la segunda en acudir al ayuntamiento de Camas el primer día que se podía echar esta solicitud para la ayuda del alquiler y ya pasó un año y nada que ver y para colmo no salí en el primer listado ya que estoy en una situación fatal. No se cuanto más tenemos que esperar para que se solucione esto, me parece muy fuerte que tengamos que seguir esperando. Señor defensor del pueblo por favor ayúdenos porque es usted una de las voces a la que escuchan, al pueblo casi no le echan cuenta. Saludos”.*

Provocan indignación: *“¿cuándo van a resolver todo este lío? ¿Cuándo se van a poner a trabajar?, ¿cómo van a solucionar el haber dejado a miles de personas fuera de la ayuda por el cambio a no competitiva si decían que no pasaba nada, que llegarían a casi todos? Se han reído de los andaluces porque para sus alojamientos y dietas nunca falta presupuesto. Y usted como defensor de nuestro pueblo debería de poner las cartas sobre la mesa”.*

Lo decíamos el año pasado y desgraciadamente este año lo tenemos que volver a repetir: **“Esta situación está llevando a muchas familias con hijos menores, que esperaban estas ayudas para poder solventar su situación económica, al desahucio de sus viviendas”.**

3.2.2.4. Menores en situación de vulnerabilidad

...

Con respecto a los derechos relacionados con la privacidad y la protección de datos personales, continúan los problemas derivados de la **publicación de datos de menores en redes sociales, la grabación de vídeos en eventos escolares y su publicación en redes**. Un padre se queja de que el colegio de sus hijos se niega a cumplir lo establecido en el Reglamento de Protección de Datos. Nos decía "El colegio difunde en RRSS imágenes de los menores que él no autoriza. Como consecuencia, se aparta a sus hijos de sus compañeros en eventos escolares. Pese a haber autorizado que se realicen fotografías y negarse únicamente a que se difundan en RRSS el colegio actúa ridiculizando a sus hijos e impidiendo que se tome ninguna fotografía".

En estos casos intentamos derivar a los interesados a las publicaciones de la [Agencia Española de Protección de Datos](#), donde se ofrece información detallada y clara sobre estas cuestiones y que le trasladamos para su información: "Es recomendable que el centro advierta a los asistentes a los eventos de que se pueden grabar imágenes de los alumnos para su utilización exclusivamente personal, familiar y de amistad. No se deben publicar este tipo de grabaciones en Internet en abierto, a no ser que se cuente con el consentimiento de todos aquellos que aparecen en las imágenes, de sus padres o tutores si son menores de 14 años".

...

4. RELACIONES INSTITUCIONALES

4.2. Colaboración con otras Defensorías y organismos públicos

...

Por otro lado, en septiembre de 2019 tuvo lugar en Belfast (Irlanda del Norte), la [23ª Conferencia Anual de ENOC \(European Network of Ombudspersons for Children\)](#) con el título «Fuera de línea/ en línea: un mundo infantil. Los derechos de los niños en el entorno digital».

En dicho evento, los miembros de ENOC, entre los que se encuentra la Institución del Defensor del Menor de Andalucía, junto con los representantes del Consejo de Europa, la UE y diferente ONG analizaron los retos y las oportunidades que ofrece el mundo digital. Una de las principales [conclusiones](#) deducidas de este encuentro fue la necesidad de una regulación efectiva para una mayor protección de las personas consumidoras.

5. ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN DE DERECHOS

5.1. La voz de niños y niñas: El Consejo de Participación: "e-Foro de menores"

La Institución cuenta desde 2008 con un Consejo de Participación infantil y juvenil que tiene como función asesorar a la Defensoría en todos aquellos asuntos que directa o indirectamente puedan afectar a la infancia, adolescencia y juventud. Asimismo tiene entre sus cometidos proponer proyectos y líneas de investigación o actuación sobre cuestiones que afecten a la defensa de los derechos de las personas menores o sobre asuntos de su interés. Y por último, corresponde a las personas que componen este órgano asesor contribuir al desarrollo de actuaciones y proyectos de la Institución relativos a la divulgación de los derechos de niños, niñas y adolescentes en Andalucía.

Dedicamos este apartado a resumir algunas de las actividades que los ocho chicos y chicas componentes del Consejo de Participación han desarrollado en el ejercicio de sus cometidos durante 2019.

Destacamos, en primer lugar, la participación en la [Jornada de Solidaridad Internacional sobre la Infancia](#) especialmente sobre el sector más vulnerable, niños y niñas en situación de exclusión social y migrantes. Este evento se promovió por la Fundación Sevilla Acoge junto con el Ayuntamiento de Utrera y se celebró el día 16 de febrero de 2019 en Utrera (Sevilla).

También el Consejo de Participación ha trabajado en **actividades organizadas por UNICEF. Los chicos y chicas que componen el Consejo de Participación realizaron diversas actividades propuestas por UNICEF** con motivo de las elecciones municipales que se celebraron el 26 de mayo de 2019. La finalidad de esta actividad consistía en elaborar propuestas para presentar a los grupos políticos del Parlamento.

Como resultado de esta acción se elaboró un documento dirigido a las personas con responsabilidades municipales que contenía una serie de propuestas de mejoras que, a juicio de los chicos y chicas, eran necesario realizar en determinados municipios. El propósito de este trabajo era también que el Defensor del Menor de Andalucía hiciera llegar al Parlamento de Andalucía para conocimiento de las fuerzas políticas el contenido de las [demandas que las niños y niñas planteaban en torno a la vida de los municipios](#).

En cumplimiento de esta solicitud, seguidamente se relatan las acciones que estos chicos y chicas consideraban que son imprescindibles para mejorar muchos pueblos y ciudades de Andalucía.

1. Aumentar el número de contenedores de reciclaje (vidrio, papel, aceite, plástico, etc) e incrementar los Puntos limpios en todos los pueblos y ciudades de Andalucía.
2. Aumentar la iluminación en las calles, sobre todo en las afueras de los pueblos, en las calles o carreteras aceras que unen diferentes municipios.
3. Incluir sonido en los semáforos para que personas invidentes puedan cruzar con facilidad.
4. Mejorar el transporte público entre pueblos y ciudades, potenciando la flota de autobuses y trenes convencionales.
5. Aumentar las zonas en los parques dedicadas a las mascotas.
6. Incrementar las fuentes en zonas muy visitadas y que éstas, a su vez, estén adaptadas para mascotas.
7. Mejorar la señalización de las vías y calles, sobre todo en pasos de peatones.
8. Instalación de taquillas en los institutos de Enseñanza Secundaria de Andalucía.

Por otro lado, recordamos que la Institución del Defensor del Menor de Andalucía forma parte de la organización **ENOC (European Network of Ombudsman persons for Children, Red Europea de Defensores para la Infancia)**. Se trata de una red formada por una institución independiente de defensa de los derechos de los niños que tiene como tareas principales impulsar la aplicación de la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos del niño; dar apoyo a los colectivos que trabajan para la defensa de los derechos de la infancia; compartir informaciones y estrategias entre los estados miembros; y promover el desarrollo de oficinas de ombudsman para personas menores.

ENOC cuenta también con una red de jóvenes asesores denominada **ENYA (European Network of Young Advisers)** que se reúnen anualmente.

En 2019 el encuentro de estos jóvenes asesores que forman parte de **ENYA se reunió en Bruselas (Bélgica) los días 25 a 27 de junio**. Previamente al encuentro se desarrolló un trabajo sobre **los derechos de la infancia en el entorno digital**, fruto del cual los chicos y chicas de ENYA elaboraron una serie de recomendaciones sobre un buen uso en el entorno digital, dirigidas a los siguientes sujetos y entidades: personas menores de edad y jóvenes, las familias, los centros docentes, y personas con responsabilidades políticas.

Recomendaciones de niños, niñas y adolescentes para hacer un buen uso en el entorno digital (Recommendations of children and adolescents to make good use of the digital environment)

Recomendaciones para niños, niñas y adolescentes Recommendations of children and adolescents	
Informarse y aprender a hacer un buen uso de la tecnología antes de empezar a usarla.	Get informed and learn about how to make a good use of the technology before starting to use it.
No compartir datos personales, no aceptar a desconocidos y pedir consejo a adultos para que te guíen y enseñen.	Don't share personal data, don't accept unknown friend requests and ask for advice to adults so they guide and teach you
Un uso responsable de las TIC, no pasar del bulliing y contarlo a los mayores en caso de recibirlo.	A responsible use of TICs, don't ignore bullying and tell it to your parents in case of receiving it.
No difundir los mensajes, fotos o contenido ofensivo hacia otros cuando te llegan a ti.	Don't spread messages, photos or offensive content to others when they get to you.
No hacer nada que no quisiéramos que nos hicieran a nosotros.	Don't do anything that we wouldn't like to receive.
No publicar nada íntimo, no subir fotos propias, controlar quién ve tu información.	Don't post anything intimate and watch over who can see your information.
Tomar consciencia de que es muy difícil quitar algo de Internet.	Know that it's very hard to remove something fully from internet.
Bloquear a los desconocidos, y no creerse todo lo que sale por internet, muchas veces son mentiras y otras pueden ser hasta virus.	Block unknown people, and don't believe everything that you read in the internet, a lot of times they are lies and can even be viruses.
No aceptar las solicitudes de desconocidos, tener la cuenta privada para mayor protección.	Don't accept unknown people friend requests, have your account set to private for a better protection.
No usar redes sociales antes de los 12 años y que un adulto o persona experta te ayude a saber cómo utilizarlas.	Do not use social network before 12, and let an adult to guide you about how to use them.
Hagan caso a sus padres, cuidado con los perfiles falsos y nunca acepten a gente que no conozcan.	Obey your parents, be careful with false profiles, and never accept people that you don't know.
No pasarse todo el día conectados o pendientes de las redes sociales, porque perderemos buenos momentos en tiempo real, con amigos y en la calle.	Don't be all day online or taking care about social media, you will lose a lot of good moments in the real life, with friends at the street.
Apagar el móvil cuando se esté haciendo cosas importantes para no tener la tentación de mirarlo y liberarte del control que ejerce el uso de las tecnologías sobre nosotros.	Turn off your phone when your doing important things, so you don't have the temptation of looking at it and be free of the control that the use of technologies has over us.

Recomendaciones para familias Recommendations for families	
No permitir el uso de la tecnología a edades tempranas.	Don't allow early ages use of technologies.
Enseñar que todo tiene un lado bueno y otro malo.	Teach that everything has a good and another bad.
Dar información para un buen uso de la tecnología entre los miembros de la familia pero a la vez, concienciar a de sus peligros.	Give information for the good use of technologies between the family members but at the same time rise awarness of the dangers.
Dar buen ejemplo a los más pequeños controlando el tiempo de uso, revisando las redes sociales del menor u ofreciéndole a ayuda si tienen problemas con las tecnologías.	Give a good example to the kids controlling the time of use, checking the social networks of the minor or offering him help if they have problems with technology.
Cuando se inicien que se haga con la supervisión de adultos.	When they are initiated, they are done with adult supervision.
Poner horarios, y normas claras en casa sobre el uso de las TIC.	Set schedules and clear rules in the house about the use of the TICs.
Saber las redes sociales que son necesarias y las que no.	Be aware of which social networks are necessary and which are not.
Controlar a los hijos sin atosigar, respetando su privacidad y libertad.	Control children , respecting their privacy and freedom.

Recomendaciones para centros educativos Recommendations for educational centers	
Hacer uso de la tecnología solo en casos necesarios, que no sea excesiva, y que los centros ayuden a mejorar el uso de la mismas.	Use the technology only in needed cases, dont allow it be excessive, and let the schools help to get better the use of them.
Informar a las familias si notan que alguien lo necesita.	Inform families if they notice that someone needs it.
Hacer talleres tecnológicos sobre los buenos usos de las tecnologías y sus peligros.	Make technology workshops about the good uses of technology and it's dangers.
Tener a un orientador que pueda ayudar a los alumnos sobre estos temas.	Have a counselor that can help students about these topics.
Enseñar que educar en el entorno digital no es contrarias a la educación.	Show that educate in the digital environment isn't the opposite of education.
Prohibir páginas que no son requeridas para el trabajo en el aula en los ordenadores (si se trabaja con ordenadores en el centro educativo).	Ban pages that aren't required for schoolwork in the PC's (If there are so in the center).
Que se trate el ciberacoso, ayudando al alumnado a denunciar los casos que conozcan.	That the cyberbullying be treated, helping to the student body to report the cases that they know.
Mejorar la integración social del alumnado desde los centros a través del entorno digital.	Improve social integration of the student body from the educative centers through the digital environment.

Recomendaciones para ámbito político Recommendations for political sphere	
Emplear la tecnología en la aceleración y mejora de los procesos políticos y a la vez ser un modelo a seguir, no creando bulos.	Use the technologies in acceleration of political processes and at the same time be a model to follow, not telling lies.
Dar más importancia a informar sobre el entorno digital y sancionar más gravemente a los que cometan delitos por ellas como cyberbullyng, phishing, pharming...	Give more importance to inform about the digital environment and sanction seriouslier to those who commit crimes across it.
Los gobernantes tendrían que regular la publicidad en el entorno digital destinada a las personas penores.	Governors should regulate the announcements in the digital environment destinated to underages.
Regular las Fake News	Regulate Fake News.
Fomentar la educación de las TIC en los proyectos educativos.	Foment the TICs education in the educative projects.
Comprometerse a mejorar la seguridad en las redes.	Promes to improve the security on the networks.
Crear graves sanciones a las personas que practiquen el ciberacoso.	Create bigger sanction to the people who practise cyberbullyng.
Fomentar un buen uso de las redes sociales a través de internet, carteles....	Promote a good use of social networks through the Internet , posters...
Hacer campañas e informar a los ciudadanos de todos los peligros que pueden correr con un mal uso del entorno digital.	Create events and inform the citiziens of all the risks/dangers that can affect them if they are doing a bad use of the digital environment.



Tras esta ardua labor, los chicos y chicas de ENYA acudieron a la **Conferencia Anual de ENOC celebrada los días 24 a 27 de septiembre en Belfast (Irlanda)**. En este evento las personas componentes de dicho órgano de participación tuvieron la oportunidad de exponer a las defensorías de las personas menores de edad en Europa y los técnicos asistentes a la Conferencia de ENOC las **recomendaciones finales para un buen uso en el entorno digital**.

RECOMENDACIONES DE ENYA Derechos de los niños en el entorno digital SEPTIEMBRE DE 2019 // RED EUROPEA DE ASESORES JOVENES

1.PRIVACIDAD

1. Las escuelas, los padres/tutores, los medios de comunicación y los compañeros tienen que educar a las personas menores y a sus padres, madres o tutores sobre la privacidad en línea.

2. Es necesario que haya más conciencia sobre el intercambio excesivo entre los jóvenes y los padres, madres o tutores. Estos últimos también deben conocer los derechos de privacidad de sus hijos: no deben publicar imágenes de ellos en la red sin su consentimiento.

3. Debería hacerse obligatorio que las compañías de medios (sociales) pidan a las personas su consentimiento antes de que otros publiquen su contenido privado (imágenes, información...) en la red. Además, las plataformas de redes sociales deben tener un sistema de informes accesible y confiable.

4. Las compañías de medios (sociales) deben asumir la responsabilidad de la información personal que proporcionan las personas menores. No se les debe permitir usarla con fines comerciales sin el consentimiento de las personas afectadas.

5. Europa debería hacer obligatorio que las empresas tengan términos y condiciones accesibles, fáciles de leer y comprender por personas de todas las edades.

6. Se debe alentar a los gobiernos nacionales a que brinden información accesible para resaltar la información más importante y los términos y condiciones del entorno digital y para crear conciencia sobre los derechos de los jóvenes en el área digital (a través de un sitio web, por ejemplo).

2. EDUCACIÓN

1. A fin de defender los derechos de todas las personas menores, los gobiernos deberían proporcionar el mismo acceso a Internet y a las plataformas educativas en el entorno digital.

2. Debe haber disposiciones específicas para maestros y educadores sobre los principales problemas que enfrentan los niños, niñas y jóvenes en el entorno digital. Esto garantiza la oportunidad para que toda la infancia y adolescencia busquen ayuda.

3. Las personas usuarias deben ser educados desde edades más tempranas sobre los medios sociales y el uso técnico. Esta educación podría involucrar el manejo del discurso de odio en redes sociales; la información errónea y debe proporcionar a la infancia habilidades de pensamiento crítico para distinguir la información real y segura de la información falsa.

4. Los gobiernos deberían implementar diferentes fuentes de información (de forma formal e informal) sobre el entorno digital para la infancia y adolescencia, así como para sus padres, tutores y maestros.

5. Debería promoverse la educación sexual en el entorno digital (por ejemplo, sobre género, sobre los riesgos de las relaciones sexuales, etc.) para promover el respeto y la conciencia sexual en el entorno digital. Esto debe tener como objetivo crear aceptación y comprensión de la diversidad.

3. RIESGOS Y DESAFÍOS

1. Los niños y los jóvenes deben poder obtener apoyo personal de una persona local si tienen problemas en las redes sociales. Esta persona debe ser asignada por niños y jóvenes y puede ser de una escuela o de una organización juvenil local. Las personas menores deben poder confiar plenamente en esta persona. Este referente debe recibir formación para estar capacitado para apoyar a los menores y adolescentes y puede haber vivido la experiencia.

2. En situaciones de acoso o sexting en la red, es importante que tanto la víctima como el acosador obtengan apoyo. Además, es importante centrarse en la prevención más que en el castigo. Crear un ambiente amigable y seguro dentro de las escuelas, por ejemplo, puede evitar que ocurra la intimidación en el entorno digital.

3. Las actitudes de “no hacerlo” hacia el sexting en la educación son ineficaces e ignoran las realidades en las que viven los niños y los jóvenes de hoy en día. Las escuelas deben abordar el tema del sexting/intercambio de desnudos en cursos sobre sexualidad o medios digitales. Los adultos (padres, maestros ...) también deben recibir esta educación para que puedan apoyar a los menores de la mejor manera posible para lidiar con esta situación.

4. Las personas menores deben tener el derecho de hablar sobre sexting y bullying en las redes sociales en un entorno confidencial sin que se les informe a sus padres/ tutores. Es necesario establecer un sistema de apoyo entre iguales para que los niños y niñas puedan apoyarse mutuamente si alguien tiene dificultades en el entorno digital.

5. Las noticias falsas son una preocupación para los menores y pueden ponerlos en riesgo. La creación de una aplicación o sitio web que pueda verificar las noticias puede ayudar a los niños y niñas a detectar noticias falsas.

4. PARTICIPACIÓN Y OPORTUNIDADES

1. El entorno digital debe ser accesible para todos. Todas las personas menores y adolescentes deben tener acceso a la tecnología digital, incluida la conexión Wi-Fi gratuita. Se debe prestar especial atención a la accesibilidad del entorno digital para niños con necesidades específicas (niños con discapacidades, niños separados de sus padres, niños con cuidado alternativo, niños en situación de pobreza, etc.).

2. Se debería desarrollar una aplicación para ayudar a los niños y jóvenes a aprender sobre los Derechos Humanos y los Derechos del Niño de una manera divertida y accesible.

3. Sería conveniente desarrollar una aplicación general para proteger la privacidad de los niños, niñas y adolescente. Esta aplicación tiene que proporcionar a los niños y jóvenes información confiable y un mecanismo de queja por cuestiones de privacidad. Las personas menores siempre deben participar cuando los gobiernos toman decisiones y leyes que les afecten. Los gobiernos pueden incluir a la infancia y adolescencia en los procesos de toma de decisiones a través de la participación en el entorno digital.

4. Los adultos a menudo ven y mencionan cosas negativas sobre Internet. Sin embargo, la mayoría de las veces Internet es muy positivo. Las personas menores deben recibir apoyo para interactuar de manera positiva con los medios digitales: prohibir la tecnología (por ejemplo, prohibir los teléfonos móviles en las escuelas) no es una buena manera de enseñarles a las personas menores cómo usarlos: los adultos deben tender a promover el uso positivo de los medios digitales por niños, niñas y adolescentes, en lugar de prohibirlo.

5.2 Conmemoración del Día de la Infancia: XII Edición del Premio del Defensor del Menor de Andalucía

En 2019 se ha celebrado la [XII Edición del Premio del Defensor del Menor de Andalucía](#). A través de esta iniciativa niños y jóvenes andaluces, de la mano de sus educadores y educadoras, han tenido la oportunidad de trabajar para conocer tanto sus derechos como sus deberes, así como la manera de defender los primeros.

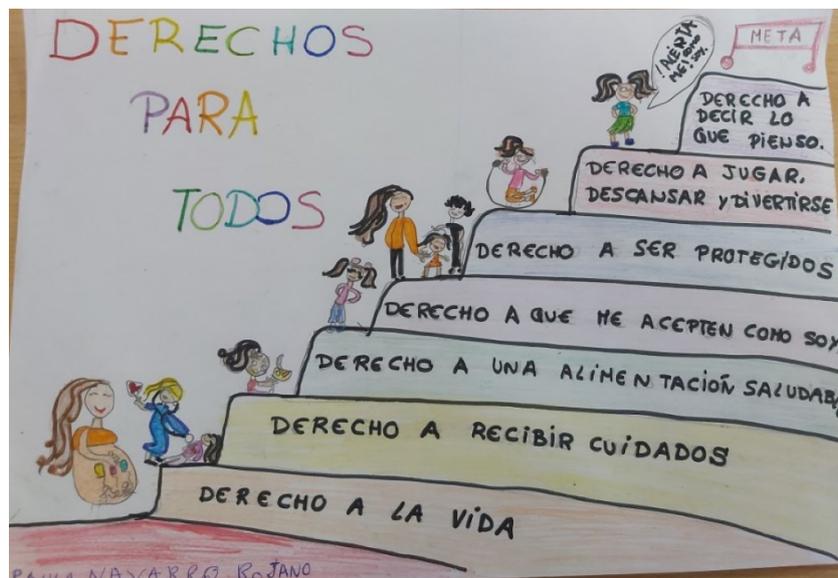
Como viene aconteciendo en ediciones anteriores, el concurso se ha hecho extensivo a todo el alumnado de Enseñanza Primaria y Secundaria escolarizado en centros sostenidos con fondos públicos o en centros privados de Andalucía así como a los alumnos escolarizados en centros específicos de Educación Especial.

El alumnado de Educación Primaria participó en la modalidad de dibujo y el alumnado escolarizado en Educación Secundaria en la modalidad de vídeo. En ambos casos, trabajaron sobre los derechos reconocidos en la Convención de los Derechos del Niño aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas. Cada centro escolar, con carácter previo a su presentación al concurso, debió seleccionar entre su alumnado los trabajos que los representarían.

Aprovechamos esta Informe para ofrecer públicamente nuestro agradecimiento y reconocimiento al profesorado y a los equipos directivos de los centros docentes participantes en el evento, sin cuya colaboración no sería posible el desarrollo del mismo.

El Jurado del Premio, tras la correspondiente deliberación, acordó **declarar como ganadores** los siguientes trabajos:

1) **Modalidad de DIBUJO:** Trabajo presentado por Paula N. R. de 3º de Primaria, escolarizada en el Colegio de Educación Infantil y Primaria Adalides de Algeciras (Cádiz). Derecho representado: Identidad.



Fuente: propia. Defensor del Menor de Andalucía

2) **Accésit en la modalidad de DIBUJO:** Trabajo presentado por el alumnado de 1º de Educación Especial: Adela Guiomar J. L., David P. S., Mario R., Andrés R. A., David G. P., escolarizados en el Colegio de Educación Infantil y Primaria Eduardo Lucena de Córdoba. Derecho representado: Igualdad.



Fuente: propia. Defensor del Menor de Andalucía

3) **Modalidad de VÍDEO:** Trabajo presentado por el alumnado de 1º Secundaria: Marius J. C., Antonio David A. M., Julián C. G., Oliver G.E., Iván G. R., Francisco Javier L. R., Ángel M. V., Antonio S. M., escolarizados en el Centro Docente Privado Torrealba, Almodóvar del Río (Córdoba). Derecho representado: Protección.



Centro Docente Privado Torrealba - Alumnos de 1º Secundaria -Almodóvar del Río (Córdoba)

4) Accésit modalidad de Vídeo: Trabajo presentado por el alumnado de 4º Secundaria: Andrea L. A., Fran C., Paula C., Gloria D., Patricia D., Anabel Y. F., Andrea G., escolarizados en el Instituto de Educación Secundaria Odón Betanzos, Alumnado, de Mazagón (Huelva). Derecho representado: Auxilio.



IES Odón Betanzos Palacios - Alumnos y alumnas de 4º Secundaria - Mazagón (Huelva)

Tras la proclamación de los trabajos ganadores, se procedió a la entrega de Premios de la XII edición de este evento, que se desarrolló en la ciudad de Cádiz el 20 de noviembre, coincidiendo con el Día de la Infancia. Este acto contó con el patrocinio de la Fundación Cajasol.



Premios XII Edición del Premio del Defensor del Menor de Andalucía.

6. CUESTIÓN A DEBATE: ACCESO DE NIÑOS Y ADOLESCENTES A MATERIAL PORNOGRÁFICO EN INTERNET: DE LA PROHICIÓN A LA EDUCACIÓN

6.1. Introducción

Cuando hace varias décadas se inició la denominada «**revolución cibernética e informática**» era difícil imaginar el alcance e incidencia que este novedoso fenómeno tendría en el ser humano y en la sociedad. El transcurso del tiempo ha venido a confirmar que su implantación resulta innegable y que **este acontecimiento ha cambiado profundamente nuestra forma de ser, ha modificado nuestro modo de pensar y, singularmente, ha incidido en la forma de relacionarnos.**

Hoy, inmersos en la sociedad de la información como consecuencia de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), ya no se cuestiona la profunda influencia producida en todos los órdenes, que está cambiando nuestra forma de ver, ser y estar en el mundo. Es cierto que las inmensas potencialidades de este fenómeno auguran que su rumbo es todavía indeterminable, sin embargo, el uso de estas tecnologías **no tiene vuelta atrás y ha pasado a formar parte intrínseca de nuestro desarrollo económico y bienestar social.**

Las TIC han afectado a campos tan diversos como la economía, la política o las relaciones internacionales. No olvidemos que la denominada “globalización” económica viene motivada y está intrínsecamente unida al desarrollo de estas tecnologías, y que la información y la desinformación, como herramientas de acceso y mantenimiento del poder político, han experimentado un desarrollo exponencial con aquellas. Por otro lado, la adscripción o no de un país a los denominados primer o tercer mundo viene cada vez más relacionada con la capacidad de dicho país para acceder y hacer uso de estas tecnologías. Y todos estos factores unidos están determinando **la aparición de un nuevo tipo de ciudadanía y configurando un nuevo modelo de sociedad.**

Las ventajas que reporta el uso de las TIC adquieren un singular protagonismo en la vida de niños, adolescentes y jóvenes. En concreto Internet aporta a los menores de edad múltiples beneficios en sus procesos educativos y formativos, a la vez que posibilita la superación de las desigualdades en el acceso a la información propiciadas por el lugar de residencia o por la existencia de algún tipo de discapacidad. Es, además, un instrumento inigualable para fomentar las relaciones con personas de otros países y culturas, y amplía hasta el infinito las posibilidades de niños y jóvenes de acceder a un ocio creativo.

Pero si las ventajas de Internet son indiscutibles, también lo son los riesgos que para las personas menores de edad se derivan del mal uso de esta potente herramienta. Internet también tiene un lado oscuro y su inadecuada utilización por niños y adolescentes puede perjudicar su desarrollo y su formación además de vulnerar algunos de sus derechos fundamentales como son la intimidad, el honor, o la propia imagen, pudiendo llegar incluso a poner en grave riesgo la vida, la salud o la integridad personal de aquellos. A través de esta potente herramienta niños y niñas pueden ser objeto de acoso en el ámbito escolar (bullying), del mismo modo que corren el peligro de ser víctimas de otros fenómenos altamente perjudiciales como son el sexting o el grooming.

Y muchos de los riesgos señalados pueden estar presentes cuando los menores acceden a contenidos inapropiados a través de la red. En efecto, uno de los peligros más comunes cuando un niño o adolescente navega por Internet es que acceda a material que no es adecuado para su edad, ya sea aquel por su contenido de carácter sexual, violento o relacionado con temas como las drogas, las armas o los juegos de azar, entre otros. **Este acceso al que aludimos no siempre ha de ser voluntario o intencionado** porque, lamentablemente, con mucha frecuencia los niños se encuentran con este tipo de contenidos mientras buscan información para sus tareas escolares o utilizan la red para jugar o ver vídeos.

Las consecuencias que tienen para niños y niñas el acceso a estos contenidos a través de Internet son **bastantes negativas** y van desde daños psicológicos y emocionales hasta el establecimiento de conductas peligrosas y socialmente inapropiadas o daños para su salud física.

En este contexto, abordamos a continuación un fenómeno relacionado con el acceso a material inapropiado por niños y adolescentes y que, según nuestro criterio, precisa de un mayor debate social por el impacto negativo que el mismo está ocasionando en este sector de la población. **Nos referimos al acceso de los menores de edad a contenidos pornográficos a través de Internet.**

Como Institución que tiene la encomienda legal de velar por los intereses y derechos de aquellos que aún no han alcanzado la mayoría de edad y están llamados a conformar la futura sociedad de la información, desde esta Defensoría queremos poner el foco de atención en esta realidad analizando los problemas derivados del acceso de los niños y niñas a material con contenido pornográfico a través de Internet. Pretendemos llamar a la reflexión sobre este fenómeno en auge y analizar aquellas iniciativas necesarias para evitar que las potencialidades y virtualidades que esta tecnología tiene como herramienta para la formación, la educación y el ocio de los menores queden desvirtuadas por el acceso a un material que puede ser contraproducente para su desarrollo.

6.2 Protagonismo de Internet en la formación de niños y niñas

Diversos estudios científicos concluyen que **los seres humanos somos, como individualidad, el resultado de sumar a nuestra herencia genética la educación recibida.** Sin embargo, no parece existir consenso en torno al porcentaje de nuestra personalidad que depende de la genética y el que depende de la educación. Lo que sí parece evidente es que, mientras la ciencia de la genética no avanza más, **la forma más efectiva de influir en los comportamientos y actitudes del ser humano es a través de la educación.** Una educación que debemos entender en su acepción más amplia como un compendio de todos aquellos factores –personales, educativos y sociales– que inciden en la formación de la personalidad de cada individuo, especialmente en el periodo clave de la minoría de edad del mismo.

Durante mucho tiempo y muchas generaciones, de la multiplicidad de factores que ayudan a conformar la forma de ser y de pensar de cada ser humano **se han considerado como esenciales básicamente tres: la familia, la escuela y el entorno social.** Sin embargo, esta situación comenzó a cambiar radicalmente con la aparición de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, de las que Internet se nos presenta como el gran paradigma. Muchos son los estudios que demuestran que las nuevas generaciones están sometidas a una influencia creciente de Internet en su proceso de formación y socialización. **Una influencia en los menores que dichos estudios no dudan en señalar que se equipara o incluso supera a la que reciben de otros sistemas educativos tradicionales como han venido siendo la familia y la escuela.**

También son abundantes las estadísticas que demuestran que niños y adolescentes pasan más tiempo delante del televisor o frente a la pantalla del ordenador que hablando con sus padres, escuchando a sus profesores o jugando con sus amigos. Ello determina que en los momentos actuales **la mayoría de las informaciones que los menores precisan sobre los temas claves para su proceso formativo -ya se trate de religión, sexo, historia o economía- las reciben antes de la televisión o de Internet que de sus padres o sus profesores.**

La influencia que especialmente Internet está teniendo en la educación de niños y niñas se ha ido incrementando de forma exponencial conforme las nuevas tecnologías incrementan su capacidad para estar presentes en todos los momentos y facetas de la vida de los niños y jóvenes. **Esta potente herramienta está sustituyendo, con su omnipresencia, la progresiva ausencia de unas familias cada vez más centradas en su esfuerzo laboral y una escuela que, pese a sus elogiados intentos,**

todavía se muestra incapaz de competir con sus métodos tradicionales de enseñanza frente al deslumbrante mundo que ofrece Internet.

Como hemos señalado en el apartado introductorio, a través de Internet niños y adolescentes acceden sin grandes dificultades a contenidos **que pueden ser calificados de perjudiciales o inadecuados como es el caso de la pornografía**. Pueden acceder a sitios con contenido pornográfico al igual que otros con contenidos violentos, racistas o xenófobos, los que incitan a la drogadicción o la comisión de actos delictivos, los que fomentan la incorporación a sectas destructivas o hacen apología de la bulimia y la anorexia. Y lo hacen a edades cada vez más tempranas sin especiales dificultades o limitaciones, sirviéndose para ello de ordenadores, tablets o smartphones. Unos contenidos que, por otra parte, no están vetado para adultos, circunstancia ésta que impide que puedan ser objeto de persecución legal o penal.

Y el acceso a este material pornográfico lo pueden realizar sin ningún tipo de filtro o cortapisa. Es cierto que la mayoría de estas páginas solicita al internauta especificar si se ha adquirido o no la mayoría de edad, el problema es que no se requiere ninguna documentación justificativa al respecto, por lo que nada impide que el niño pueda alegar su mayoría de edad aunque no la haya adquirido.

De este modo, **esos contenidos inapropiados ubicados en Internet se están convirtiendo para muchos niños, niñas y adolescentes en su principal fuente de información y educación en materia de educación afectivo sexual** con las consecuencias altamente negativas que esta realidad conlleva para el propio menor, su desarrollo, su comportamiento y en las relaciones con los demás.

6.3 Actuaciones de la Defensoría del Menor frente al acceso de material pornográfico por niños y adolescentes

El fenómeno del acceso de niños, niñas y adolescentes a material pornográfico a través de diversos canales de distribución, en tanto que puede llegar a comprometer los derechos de este colectivo por su especial vulnerabilidad, ha venido ocupando un lugar destacado dentro del conjunto de actuaciones desarrolladas por esta Institución en su condición de garante de los derechos de la infancia y adolescencia.

En efecto, la emisión de películas, reportajes o anuncios con contenido pornográfico por distintos canales de televisión en la franja horaria de máxima protección; establecimientos de venta de prensa impresa donde se exhibe al público revistas y demás publicaciones pornográficas con imágenes explícitas de sexo en lugares próximos a centros escolares; publicidad erótica en revistas de consumo familiar; ausencia de control en ciber salas para que los menores puedan acceder a material pornográfico; o incidentes respecto a la administración competente para controlar el acceso de menores a material pornográfico, son algunas de las cuestiones que han motivado la intervención de la Defensoría.

La Ley de los Derechos y Atención al Menor en Andalucía (Ley 1/1998, de 20 de abril) contiene el mandato dirigido a la Junta de Andalucía de proteger el honor, la intimidad y la propia imagen de los menores frente a las intromisiones ilegítimas y, en particular, las que pudieran producirse a través de los medios de comunicación social y sistemas informáticos de uso general o cualesquiera otros derivados de la aplicación de nuevas tecnologías. El artículo 7 de la misma Ley, referido a información y publicidad, obliga a la Administraciones Públicas de Andalucía a realizar programas informativos y formativos destinados específicamente a menores, salvaguardando el derecho a la recepción de información veraz, plural y respetuosa con los principios constitucionales. Se impulsa en la Ley el fomento para los menores de los valores democráticos y solidarios, con especial atención al respeto de la dignidad humana.

En congruencia con tales principios la Ley andaluza impone a las Administraciones Públicas de la comunidad autónoma **la obligación de velar porque los medios de comunicación (o los sistemas informáticos de uso general) no difundan programas o publicidad contrarios a los derechos de los menores, o con contenidos discriminatorios, sexistas, pornográficos o de violencia.** De igual modo han de promover acciones para evitar que las imágenes de los menores aparezcan en espacios o anuncios publicitarios en los que se vulneren sus derechos e igualmente impedir que su participación en los mismos pueda perjudicarles moral o físicamente.

A pesar de la claridad de este mandato, lo cierto es que **han sido muchas las emisiones de programas o espacios publicitarios en televisiones con contenido pornográfico** que pueden atentar a la salud e integridad física, mental y moral de las personas menores de edad, así como resultar contraproducentes para su formación integral, **lo que ha motivado la intervención de esta Institución bien a iniciativa de la ciudadanía o de oficio a instancia propia.**

Y es que la protección legal de los menores frente a las programaciones de las diferentes televisiones se encuentra comprendida en la Ley 25/1994, de 12 de Julio, que incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva de la Unión Europea 89/552 (modificada posteriormente por la Ley 22/1999, de 7 de Junio). Dicha Ley establece que la emisión de programas susceptibles de perjudicar el desarrollo físico, mental o moral de los menores sólo podrá realizarse entre las 22 horas del día y las 6 horas del día siguiente, y deberá ser objeto de advertencia sobre su contenido por medios acústicos y ópticos.

Cuando tales programas se emitan sin codificar, la Ley establece la necesidad de su identificación mediante la presencia de un símbolo visual durante toda su duración. Todas estas previsiones legales también afectan a las emisiones dedicadas a la publicidad, a la televenta, y a la promoción de la propia programación.

En cuanto a las Administraciones con competencias para hacer cumplir tales exigencias el artículo 19 de la citada Ley determina que las Comunidades Autónomas ejercerán el control y la inspección para garantizar el cumplimiento de sus disposiciones y, en su caso, tramitarán los correspondientes procedimientos sancionadores e impondrán las oportunas sanciones en relación con los servicios de televisión cuyos ámbitos de cobertura, cualquiera que sea el medio de transmisión empleado, no sobrepasen sus respectivos límites territoriales. De igual modo son competentes las Comunidades Autónomas en relación con los servicios de televisión cuya prestación se realice directamente por ellas (en el caso de Andalucía, Canal Sur Televisión) o por entidades a las que hayan conferido un título habilitante dentro del correspondiente ámbito autonómico (televisiones locales).

En Andalucía y por lo que atañe a los medios de comunicación audiovisuales, la Ley 7/2010, de 31 de marzo, General de la Comunicación Audiovisual, otorga a la comunidad autónoma competencias de supervisión, control y protección activa para garantizar el cumplimiento de las previsiones de la Ley y, en su caso, la potestad sancionadora.

Pues bien, a pesar de la claridad de estos mandatos legales dirigidos a la protección de la infancia y adolescencia, **nos ha venido preocupando la aparente relajación en los controles administrativos de las emisiones de las televisiones locales, en las que se han concentrado la práctica totalidad de las quejas que se reciben en esta Institución.** De este modo, han sido frecuentes las reclamaciones denunciando la emisión de programas con contenidos pornográficos en franjas horarias no adecuadas, o sin advertencia previa de su emisión. En otras ocasiones la emisión de dichas televisiones locales se limita – en horario infantil- a la difusión de una imagen estática con publicidad de números de teléfono donde obtener servicios de pornografía, videncia o similares.

Ante estas denuncias hemos venido demandando de la Administración autonómica un mayor celo en el cumplimiento de las normas administrativas que regulan los contenidos de las emisiones

televisivas, habiéndose resuelto favorablemente, en la mayoría de los casos, estas denuncias. No obstante, hemos de reseñar que esta tipología de reclamaciones, muy numerosas en tiempos anteriores, han dejado de estar presentes en los últimos ejercicios.

Por otro lado, **también hemos recepcionado denuncias relativas pedofilia o pornografía de menores en Internet.** De estas prácticas damos traslado a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado para su investigación. El problema es que resulta altamente complicada su persecución ya que los dominios de estas páginas web suelen encontrarse registrados en países donde no se tipifica como delito la simple exposición de menores desnudos, debiendo reunir además el tipo penal determinados elementos objetivos y subjetivos como la observancia de actividades explícitas de provocación sexual o contactos sexuales.

Por otro lado, **Andalucía fue una de las regiones pioneras en la aprobación de una norma, a través del Decreto 25/2007, de 6 de febrero, que contempla medidas dirigidas a fomentar la utilización, por parte de las personas menores de edad, de Internet y las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), así como promover la seguridad de su uso y prevenir los riesgos que puedan derivarse de dicha utilización.** Este reglamento recoge, entre otras medidas, el uso efectivo de sistemas de filtrado que permite el bloqueo o la discriminación de contenidos inapropiados para los menores en Internet, que se ponen a disposición de las familias, los centros educativos y los centros de acceso público a Internet.

Sobre este asunto, **esta Institución, en los primeros años de vigencia de la norma, intervino por los incumplimientos de algunos recursos de acceso al público - las conocidas "cibersalas"- de la obligación de instalar los filtros que contempla el mencionado Decreto 25/2007 o por no solicitar la identificación de las personas que acceden a estos espacios a los efectos de acreditar su mayoría de edad.** Conocimos que esta ausencia de controles estaba propiciando que muchos adolescentes utilizaran las cibersalas para acceder a través de Internet a páginas que contenía pornografía. **El problema que subyace de fondo, más allá del evidente incumplimiento de la norma, se centraba en determinar la administración competente para supervisar y, en su caso, sancionar dichos establecimientos abiertos al público;** esto es, el dilema está en si estos cometidos recaen en las corporaciones locales o por el contrario dichas funciones inspectoras han de estar en manos de la administración autonómica.

Ante esta tesitura, recomendamos a la entonces Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa que promoviera una modificación o aclaración sobre la normativa de prevención y seguridad en el uso de Internet y las TIC, de forma tal que se clarifiquen las competencias de las respectivas Administraciones en la materia, en especial en lo relativo a tareas de inspección y control de lo dispuesto en la normativa, así como en lo referente al ejercicio de la potestad sancionadora.

Ciertamente los preceptos del Decreto andaluz anteriormente citados señalan que las competencias de la Junta de Andalucía en esta materia no deben quedar reducidas a la recepción de denuncias o a su remisión al Ministerio Fiscal por los incumplimientos de algunos espacios abiertos al público sino que su actuación ha de ser más proactiva extendiéndose a la protección del honor, la intimidad y la propia imagen de los menores frente a intromisiones ilegítimas. A tal fin era necesario habilitar competencias para sancionar actuaciones ilícitas o ilegales como lo son permitir el acceso a menores de edad sin la previa identificación y no disponer los ordenadores de filtros que impiden el acceso de aquellos a contenidos inapropiados.

La decisión adoptada por la Consejería señalada, tras la intervención de la Defensoría, y en respuesta a nuestra resolución, fue hacer uso de otros mecanismos que tiene habilitados la Administración de la Junta de Andalucía para el control de los establecimientos públicos en lugar de crear un recurso específico. Así mismo se propició con los ayuntamientos la creación de un censo de cibersalas

recabando los datos que establece el Decreto y, finalmente, se creó un servicio de recepción de denuncias o reclamaciones para encauzar aquellas que se produzcan en el marco del Decreto 25/2007.

6.4 La pornografía a través de Internet: un singular fenómeno en auge

La palabra «pornografía» se deriva del griego «pome», que significa prostitución y de «grafos», que significa descripción. La Real Academia de la Lengua Española define a la pornografía como «presentación abierta y cruda del sexo que busca producir excitación».

Los materiales a través de los que se puede presentar la pornografía son múltiples y diversos; vídeos, mensajes, imágenes, entre otros, que tienen un contenido sexual explícito y que persiguen que quien los use tenga algún tipo de excitación sexual. Dichos materiales pornográficos usualmente muestran la sexualidad únicamente desde el aspecto genital, con representaciones distorsionadas de ésta y de la genitalidad, creando en quienes la ven ideas incorrectas de las relaciones con otras personas, la forma de interactuar, incluso en muchas ocasiones generando expectativas que no son posibles alcanzar. Dicho de otro modo, este material puede crear ideas con respecto a la forma de los cuerpos de hombres y mujeres y de su funcionamiento que no se corresponde con la mayoría de las personas.

El fenómeno de la pornografía ha existido desde hace mucho tiempo; algunos estudios se remontan a la Roma Imperial. Las imágenes impresas o filtraciones en medios impresos, en vídeos, tiendas de sex-shops e incluso en algunos medios de comunicación han estado presentes con mayor o menor intensidad. Sin embargo este material parecía estar oculto para los niños por su difícil acceso o al menos controlado por las familias.

Siendo ello así, **¿qué ha cambiado en los últimos años para que se haya producido un sustancial incremento del acceso a la pornografía por los menores de edad?** La respuesta la encontramos en el canal de distribución utilizado. En estos momentos la distribución del material pornográfico se realiza con una de las mayores herramientas de comunicación de todos los tiempos utilizada por adolescentes y jóvenes. **En estos momentos de forma mayoritaria la distribución del material pornográfico se realiza a través de Internet.**

El material pornográfico ya no se encuentra oculto ni controlado por los vendedores de revistas de quioscos. Ahora cualquier niño o niña tiene fácil acceso a él simplemente disponiendo de un teléfono móvil con acceso a Internet.

Algunos autores se refieren a la **pornografía distribuida a través de Internet como una «nueva pornografía»**¹⁰. Teniendo en cuenta su modo de difusión, este tipo de pornografía se caracteriza porque abandona la distribución de imágenes en soportes tradicionales; su oferta es mayoritariamente gratuita; las dimensiones de la oferta son aparentemente ilimitadas, con producción y distribución constante en prácticamente todo el mundo y miles de filmaciones; prácticas sexuales sin límites, incluidas las de gran riesgos o ilegales; y existen diversos niveles de interactividad, desde la mínima que sería la visualización de las filmaciones hasta la relación cara a cara a partir del contacto a distancia, como una nueva forma de acceso a la prostitución.

Llegados a este punto, hemos de preguntarnos por **la incidencia real de este fenómeno en los menores y adolescentes**. Es evidente que si partimos de la premisa de que Internet es una herramienta utilizada cada vez con mayor intensidad y a edades más tempranas por los menores de

10 Ballester, L. y Orte. C: M: "Nueva pornografía y cambios en las relaciones interpersonales". Octaedro Editorial, 2019.

edad, hemos de concluir sin temor a equivocarnos que **los riesgos que conlleva el acceso a material pornográfico a través de esta técnica se van incrementando exponencialmente.**

Analicemos algunos datos. Según la Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares de 2019, elaborada por el Instituto Nacional de Estadística, en el 80,9% de los hogares con al menos un miembro de 16 a 74 años dispone de algún tipo de ordenador (de sobremesa, portátil, tablet...). Este porcentaje es 1,4 puntos superior al de 2018. Dicha subida se debe, principalmente, al aumento de las tablets que se encuentran en los hogares. Constata también que el 91,4% de los hogares españoles tiene acceso a Internet, frente al 86,4% del año anterior. De estos, casi la totalidad (el 99,7%, 15 millones de hogares) disponen de acceso a Internet por banda ancha (fibra óptica o red de cable, ADSL, telefonía móvil 3G o 4G...).

Por lo que respecta al uso de las TIC por los menores de edad, señala dicho Estudio que el uso de aquellas por niños y niñas en edades comprendidas entre los 10 y 15 años se encuentra, en general, muy extendida. El uso de ordenador es muy elevado (lo tienen el 89,7% de los menores) y aún más el uso de Internet (el 92,9%). Por su parte, el 66 % de la población de 10 a 15 años dispone de teléfono móvil. Y en cuanto a la franja de edad de 16 a 74 años, se señala que el 90,7% de las personas ha utilizado Internet en los últimos tres meses (4,6 puntos más que en 2018). Esto supone un total de 31,7 millones de usuarios. También aumenta la proporción de usuarios de Internet a mayor frecuencia de uso. El 87,7% se conecta al menos una vez a la semana (5,2 puntos más que en 2018), el 77,6% diariamente (5,5 puntos más) y el 74,9% varias veces al día (6,3 puntos más).

El acceso a Internet por los menores de edad, según reza en el Estudio del Instituto Nacional de Estadística, no sólo es generalizado sino que además se ha incrementado en el último año. De este modo, casi el 93 por 100 de los menores entre 10 y 15 años usan Internet; y el 66 por 100 de ellos dispone de un teléfono móvil.

Ahora bien, cuando se trata de conocer **cuántos de esos menores, de manera voluntaria o involuntariamente, tienen acceso a material pornográfico a través de Internet** nos hemos encontrado con serias dificultades por la escasez de estudios realizados abordando esta específica temática. El análisis más relevante y reciente sobre esta cuestión se contienen en el estudio titulado “Nueva pornografía y cambios en las relaciones interpersonales” elaborado por las entidades del Tercer Sector de Acción Social representados por la Red Jóvenes e Inclusión y la Universidad de las Islas Baleares¹¹. El estudio tiene, entre sus cometidos, determinar las dimensiones y características de los impactos de la pornografía a través de Internet sobre los adolescentes y jóvenes en siete comunidades autónomas, entre las que se encuentra Andalucía.

Este trabajo aporta **interesantes datos** que a continuación detallamos:

a) Respecto de la relevancia de la pornografía, el 70,7% reconoce que en los últimos cinco años ha mirado este tipo de material, lo que significa que **la presencia de la pornografía es mayoritaria entre los jóvenes.**

b) Respecto de la edad de inicio de la visualización de la pornografía, se concluye que **la edad media es a los 14 años**, si bien se pudo identificar algunos menores iniciados a los ocho años; y la mayoría de los jóvenes (el 59,6%) comienzan antes de los 16 años. Se constata también que **los chicos comienzan a mirar pornografía a edades significativamente inferiores a las chicas**, siendo que un 75,8% de ellos y un 35,5% de ellas lo hacen antes de los 16 años.

11 Ballester, L. y Orte. C: M: “Nueva pornografía y cambios en las relaciones interpersonales”. Octaedro Editorial, 2019.

c) Respecto de las razones por las que se accede a la pornografía (tabla 19), los jóvenes coinciden en dos motivos principales: **para masturbarse** (43,9%) y **por curiosidad** (40,4%). También acceden para **aprender de sexo** (25,4%).

d) Respecto del modo en acceder a la pornografía las respuestas muestran un patrón de búsqueda activa que incluye la **búsqueda en Internet** (27,1%); siendo inquietante el **encuentro fortuito en Internet** (14,7 %), circunstancia que permite pensar «en la existencia de una política agresiva de muchas organizaciones de distribución de la pornografía o asociadas, es decir, con negocios vinculados a la pornografía».

e) Respecto del uso de la pornografía la mayoría de las personas encuestadas solo reconoce **la frecuentación ocasional en las webs pronográficas**: un 58,8% solo mira ocasionalmente o alguna vez a la semana. Solo un 7,6% de todos los jóvenes encuestados reconoce un uso frecuente (una o más veces al día).

f) Respecto de las herramientas utilizadas para acceder a la pornografía, un **43,1% lo hace con el ordenador de sobremesa y un 50,4% con el teléfono móvil**. Según el balance anual de Porn Hub (2018), el móvil concentra el 67% de todo el consumo mundial de la nueva pornografía.

Los datos analizados nos deben llevar a la reflexión. Constatado el incremento del uso generalizado de Internet por niños y niñas, especialmente a través de teléfonos móviles, unido al hecho de que en la red pueden encontrar, voluntariamente o no, material pornográfico, podemos concluir sin temor a equivocarnos que **nos enfrentamos a un fenómeno en auge**. Un auge al que sin duda contribuye **la rentabilidad del negocio de la industria de la pornografía**. Algunos datos apuntan a la existencia de más de quinientos millones de páginas web con contenido pornográfico y que genera para este sector unos elevados ingresos anuales. Se han realizado cálculos que señalan que en Estados Unidos las empresas del sector obtienen al año alrededor de 2.500 millones de dólares.

Esta realidad emergente requiere ser abordada de forma rigurosa con la adopción de distintas medidas adoptadas a su vez desde diferentes ámbitos como lo son el familiar, educativo y social. Acciones y medidas deben hacer posible incrementar la protección de niños y adolescentes frente unas prácticas que pueden perjudicar y llegar a comprometer seriamente el desarrollo personal y emocional de este sector de la población, como analizamos a continuación.

6.5 Los perversos efectos de la pornografía en personas en proceso de formación y desarrollo

Desde hace tiempo muchos expertos vienen alertando de **los negativos efectos que el consumo excesivo de la pornografía tiene para los seres humanos**. El consumo de la pornografía cosifica la figura de la mujer e incrementa el riesgo de agresiones y violencia sexual. También se pone de relieve en diversos estudios que **la pornografía aumenta la violencia hacia las mujeres llegando incluso en los casos más graves a trivializar comportamientos delictivos como son las violaciones**; y dicho comportamiento agresivo se relaciona con el incremento de un apetito sexual hacia el uso cada vez más desviado de las relaciones íntimas.

Señalan asimismo otros estudios que las personas que comienzan a consumir imágenes de pornografía de forma excesiva necesitan ir incrementando su estimulación. Es el fenómeno denominado «pendiente resbaladiza» que se manifiesta cuando la persona comienza a usar la pornografía como un mero entretenimiento pasajero, como una actividad lúdica sin riesgo alguno, para pasar luego a un estado de dependencia. Se ha llegado a indicar, desde investigaciones en el campo de la neurociencia, que la pornografía puede llegar a ser altamente adictiva al quedar involucrados los mismos patrones neurológicos que la dependencia de cualquier otra sustancia

tóxica, provocando en el cerebro de la persona que accede a dicho material reacciones químicas, como es la secreción de dopamina, que inducen sensaciones placenteras. Como cualquier sustancia adictiva, un uso excesivo de tales prácticas puede provocar un síndrome de abstinencia.

Por otro lado abundan los análisis **sobre la relación entre consumo de pornografía y violencia**. Estudios recientes constatan que los que consumen mucha pornografía, y ven con frecuencia esas escenas de sumisión (ante la agresión o el control) empiezan a considerar que eso es lo normal, que las mujeres están “para eso”. Forma parte de una escalera de pasos que llevan a considerar aceptable la agresión física y verbal.

Al respecto, el meta-análisis de 2016 de Wright, Tokunaga y Kraus (A Meta-Analysis Of Pornography Consumption And Actual Acts Of Sexual Aggression) recogió todos los estudios que pudieron encontrar sobre el asunto concreto del consumo y la agresión real. Su conclusión, tras analizar 22 estudios relevantes, fue que «hay poca duda de que, como media, los individuos que consumen pornografía frecuentemente es más probable que sostengan actitudes favorables a la agresión sexual y que se impliquen en actos reales de agresión sexual»¹².

El consumo de la pornografía, además, afecta al cerebro según señalan los científicos. Al igual que es fácil expresar sentimientos de tristeza ante una película trágica o sentir miedo en una película de terror, la persona que visiona pornografía se excita, y eso genera una química concreta en el cerebro, casi como si viviera la experiencia real¹³.

Otros estudios concluyen que **los consumidores de pornografía pueden llegar a creer que a las mujeres les gusta “en secreto” ser violadas y les lleva a ser más agresivos sexualmente en su vida real**. Estas agresiones no tienen por qué ser físicas ya que pueden comenzar con acoso verbal, manipulación emocional, amenazar con cortar la relación “si no hacemos esto”, engañar y mentir para lograr sexo. Finalmente puede llegar el abuso directo y agresivo.

Pero no todos los consumidores de porno se convierten en agresores o violadores, concluyen los estudios. Sin embargo, resulta incongruente que la sociedad penalice la violencia contra las mujeres y a vez fomente un consumo pornográfico insistente que re-estructura el cerebro como una droga convenciendo de que a ellas les gusta ser agredidas, humilladas y cosificadas y constatando que solo así el consumidor alcanzará el placer que tanto necesita¹⁴.

Y si estos son los efectos que el consumo de la pornografía puede llegar a causar en las personas adultas, **aquellos se vuelven más perversos para quienes se encuentran en pleno proceso de formación y desarrollo como son los niños, adolescentes y jóvenes**. Para quienes todavía no tienen completada su formación, para quienes tienen la configuración de su personalidad aún en desarrollo y carecen de madurez suficiente para procesar estas experiencias, **la pornografía puede llegar a distorsionar la concepción de la sexualidad**.

12 P.J.Ginés/ ¿Hay una relación entre consumo de pornografía y violencia? Veinte años de estudios dicen que sí

13 Hilton, D. L. (2013). “Pornography Addiction—A Supranormal Stimulus Considered In The Context Of Neuroplasticity”. Socioaffective Neuroscience & Psychology 3:20767. Doi:10.3402/Snp.V3i0.20767; Doidge, N. (2007). The Brain That Changes Itself. Nueva York: Penguin Books.

14 P.J.Ginés/ ¿Hay una relación entre consumo de pornografía y violencia? Veinte años de estudios dicen que sí

El material pornográfico al que acceden menores y jóvenes a través de Internet transmite la idea de que el sexo y el afecto son realidades independientes, que es posible practicar sexo a pesar de los sentimientos, que los hombres tienen el poder de poseer a las mujeres en cualquier momento, que las mujeres están para satisfacer los deseos de los hombres, y se normaliza la violencia en las relaciones, de modo que la misma forma parte de toda fantasía sexual saludable.

En el mencionado estudio “Nueva pornografía y cambios en las relaciones interpersonales”¹⁵ se apunta a la naturalización de la pornografía entre los menores y jóvenes. Así, **los efectos del acceso a la pornografía a través de Internet de los menores conlleva el desarrollo de una cultura de la pornografía como parte de la socialización de los adolescentes y jóvenes.**

También se señala que este fenómeno parece haber modificado la percepción sobre su aceptabilidad, ya que muestra e impone un modelo de relación desigual entre el hombre y la mujer, quedando esta última reducida a objeto sexual disponible para el primero. No solo se muestran situaciones de alto riesgo y violencia de diversos tipos, sino que se generalizan los estereotipos de género más penosos, de modo que el hombre tiene deseo sexual permanente y la mujer se dedica a dar satisfacción a este deseo.

Otra de las posibles consecuencias negativas de la exposición a la nueva pornografía que se recoge en el estudio aludido es que puede llevar a los adolescentes y jóvenes a creer que deben emular las prácticas que han observado, un hecho que puede ser preocupante cuando estas actividades que desarrollan o esperan desarrollar, incluyen conductas como sexo sin consentimiento

actividades violentas e ilegales de diversos tipos, prácticas sexuales de riesgo en Internet (sextorsión, ciberacoso, grooming, sexting...), etc. A su vez, la pornografía puede fomentar la prostitución como un medio para «dar salida a conductas impracticables consensuadamente con las parejas.»

Por su parte, el Instituto Nacional de Ciberseguridad ha destacado **los daños psicológicos y emocionales que pueden sufrir los menores accediendo a material inapropiado a través de Internet.** El menor posee una madurez y autoestima en desarrollo, por lo que es más vulnerable a nivel emocional y tropieza con información que no es capaz de asumir o frente a la que no sabe cómo reaccionar, como es el caso del contenido pornográfico. Además de ello, pueden asumir determinados contenidos como ciertos y positivos, y adoptarlos en forma de conducta o valores dañinos como es el caso del sexismo o el machismo. También se señala a la adicción como una consecuencia negativa del consumo de material pornográfico dado que las personas menores de edad no pueden tener suficiente capacidad crítica para gestionar los riesgos asociados a este tipo de actividades.

Los nefastos efectos de la pornografía existente en Internet está afectando a un importante número de chicos y jóvenes. Personas carentes todavía de una consolidada madurez psicológica pueden acceder de un modo fácil a miles de páginas y material pornográfico existente en la red -y no siempre voluntariamente-, de una forma anónima ya que no es necesario exponerse públicamente para su adquisición, generalmente de manera gratuita, sin ningún tipo de control, y a edades cada vez más tempranas.

15 Ballester, L. y Orte. C: M: “Nueva pornografía y cambios en las relaciones interpersonales”. Octaedro Editorial, 2019.

6.6 De la prohibición a la educación

La especial protección de que son objeto las personas menores de edad justifica las prohibiciones legalmente impuestas de consumo o acceso a determinadas sustancias o servicios que pueden perjudicar el desarrollo integral de aquellos. Hablamos de drogas, tabaco, alcohol pero también del acceso a determinados establecimientos o actividades recreativas y espectáculos públicos.

Las razones que justifican las limitaciones de consumo de determinadas sustancias y el acceso a algunos servicios tienen una motivación diferente entre los adultos y los menores de edad. Así, mientras que para los primeros las prohibiciones persiguen garantizar la convivencia pacífica y el respeto a los derechos de los demás, en el caso de los niños y niñas las restricciones señaladas encuentran su fundamento en la necesaria protección de su integridad física así como de su desarrollo moral. Con estas limitaciones lo que se pretende es conseguir una protección integral de la infancia y adolescencia por su condición de sector especialmente vulnerable de la sociedad.

En concordancia con estos principios, el ordenamiento jurídico prohíbe el acceso de los menores de edad a determinados establecimientos o espectáculos públicos que puedan afectar al desarrollo moral de estas personas por el contenido violento, inapropiado o pornográfico que se exhiba en aquellos. Estas limitaciones quedarían amparadas en la propia Constitución española que reconoce, en su artículo 20, apartado 4, que los derechos a la libertad de expresión o difusión, entre otros, tienen su límite en la protección de la juventud y de la infancia. El proceso evolutivo hacia la madurez psicológica y el desarrollo de su personalidad han justificado una especial tutela que se proyecta en la limitación de determinados derechos y libertades fundamentales de los ciudadanos.

Cuando estas limitaciones de acceso de los niños a establecimientos o espectáculos con contenido violento o pornográfico no se respetan, entra en escena la potestad sancionadora de las administraciones hacia las personas titulares de dichos recintos, sin perjuicio de otras responsabilidades que pudieran ser exigibles a padres o tutores. Unas responsabilidades que se pueden extender incluso al ámbito penal, conforme establece el Código penal, en su artículo 186, según el cual podrá ser castigado con la pena de prisión de seis meses a un año o multa de 12 a 24 meses a quien, por cualquier medio directo, venda, difunda o exhiba material pornográfico entre menores de edad o personas con discapacidad necesitadas de especial protección.

La regulación del desarrollo de estas actividades así como sus limitaciones resultan ser pacíficas y plenamente asumidas por la sociedad desde hace tiempo. A cualquier persona le parecería una anomalía que un niño asista, con o sin compañía de adultos, a un espectáculo o entre en un local donde se proyecten escenas de pornografía o se disponga de material pornográfico.

Pues bien, esta misma protección hacia la infancia y adolescencia, por las razones señaladas, se ha de hacer extensiva a los medios audiovisuales y de las Tecnologías de Información y la Comunicación. Así se deduce de la Ley de Protección Jurídica del Menor (artículo 5, apartado 3) que encomienda a las administraciones públicas que velen porque los medios de comunicación en sus mensajes dirigidos a menores promuevan los valores de igualdad, solidaridad, diversidad y respeto a los demás, eviten imágenes de violencia, explotación en las relaciones interpersonales, o que reflejen un trato degradante o sexista, o un trato discriminatorio hacia las personas con discapacidad. Además dicho texto legal impone a las administraciones la obligación de supervisar los códigos de conducta para salvaguardar dichos valores limitando el acceso a imágenes y contenidos digitales lesivos para los menores, a tenor de lo contemplado en los códigos de autorregulación de contenidos aprobados.

En Andalucía, como ya hemos señalado en este capítulo, la Ley reguladora de los Derechos y Atención al Menor incide en la obligación de las administraciones públicas andaluzas de velar para que los medios de comunicación social no difundan programas o publicidad contrarios a los derechos de los menores y, en particular, que no contengan elementos discriminatorios, sexistas, pornográficos o

de violencia. Igual vigilancia se extenderá a los sistemas informáticos de uso general o cualesquiera otros derivados de la aplicación de nuevas tecnologías.

Como decimos, estas limitaciones de acceso de los menores a determinados establecimientos o espectáculos con contenido pornográfico están perfectamente asumidas por la ciudadanía. Pero lamentablemente **no parece que esa especial sensibilidad, o mejor dicho, esa especial preocupación porque los niños accedan a lugares o espectáculos con contenido pornográfico, se encuentre todavía instalada en nuestras mentes cuando el acceso a ese material se realiza a través de Internet.** Y ello a pesar de conocer la frecuencia y sobre todo la facilidad con la que los menores acceden a estos contenidos perjudiciales. No es necesario buscar directamente dichos materiales, en muchas ocasiones los niños acceden a material pornográfico involuntariamente tras abrir anuncios a modo de aviso o publicidad. Señalar algunos términos en cualquier buscador en Internet conduce inmediatamente a páginas de pornografía. De este modo el acceso de los niños a la pornografía es muy fácil, es rápido, es gratuito y existen, para las personas no expertas en las Tecnologías de la Información y la Comunicación, serias dificultades para rastrear su acceso.

La cuestión es cómo limitar el acceso a determinadas web con contenido pornográfico que no están vetadas para las personas adultas. Es evidente que frente a los adultos, y por lo que respecta al acceso a la pornografía, disponen de otro régimen normativo. Además de ello hemos de tener en cuenta que estas limitaciones pueden colisionar con otros derechos fundamentales como son la libertad de información y expresión.

Siendo ello así las alternativas para impedir que niños y adolescentes puedan acceder a la pornografía con esta herramienta tecnológica deben ir dirigidas hacia a **dos tipos de medidas: aquellas que impidan, o cuando menos dificulten, el acceso de los menores a este tipo de contenidos y la educación en uso responsable de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y en materia afectivo sexual.**

Centrémonos en la primera, esto es, **aquella encaminada a limitar el acceso para los niños y adolescentes a material inadecuado.** Es un hecho que los menores pueden acceder a múltiples sitios websites con contenido pornográfico sin ningún tipo de filtro o cortapisa. También lo es que la mayoría de estas páginas solicita al internauta especificar si se ha adquirido o no la mayoría de edad; el problema es que no se requiere ninguna documentación justificativa al respecto, por lo que nada impide que el niño pueda alegar su mayoría de edad aunque no la haya adquirido.

Ante ello, existen determinadas opciones que pueden ayudar a impedir el acceso de niños a contenido inapropiado, o al menos limitar en la medida de lo posible dicha exposición. Nos referimos a **buscadores seguros y apps de contenido exclusivo para niños y a los programas de filtrado de contenidos o aplicaciones de control parental.** El problema de estos programas es que para su utilización se requiere de su previa adquisición por el usuario de unos mínimos conocimientos de informática para su instalación. Tampoco es tarea fácil la elección de dichas herramientas de control parental por su enorme variedad, o explicar a los hijos por qué son tan necesarias¹⁶.

En todo caso, **estos métodos de control no son infalibles y los menores pueden encontrar herramientas para saltarse los límites** impuestos para el acceso a determinados contenidos en la red, las cuales se encuentran prácticamente al alcance de cualquier niño o niña con un nivel de curiosidad y motivación suficiente.

¹⁶ En la web is4k del Instituto Nacional de Ciberseguridad (INCIBE) se recoge una amplia gama de aplicaciones de control parental en el mercado que permiten bloquear el acceso a menores a contenido inapropiado

Pero desde luego la medida señalada, como hemos anticipado, no puede ser la única solución ni la más importante para abordar un problema de tanta magnitud y trascendencia. **El recurso más efectivo, a nuestro juicio, para evitar el acceso de menores a estos contenidos es la educación.** Educar a niños y niñas en el uso responsable y seguro de Internet; educarlos sobre las virtudes y los defectos y peligros que pueden encontrarse cuando acceden a Internet. Pero también una educación afectivo sexual que les capacite para asumir el control de su propia sexualidad y relaciones de pareja y que les proteja de la vulnerabilidad de los menores ante la violencia o el abuso sexual, y sobre todo, que impida que esta formación se adquiera a través de Internet. Una ardua tarea en la que adquiere un destacado protagonismo la familia pero también la escuela, como abordamos en el siguiente apartado.

6.7 El protagonismo de la familia y la escuela en la educación del uso de las TIC y en las relaciones afectivas sexuales

Educar en un uso responsable y racional de las Tecnologías de la Información y la Comunicación se perfila como un instrumento necesario para evitar o paliar los riesgos del acceso a contenido inapropiado para los menores en Internet. Y esta ardua tarea, como señalamos, adquieren un destacado protagonismo la familia y la escuela.

En este sentido, **resulta esencial que padres y madres aconsejen a sus hijos sobre las posibilidades y peligros de Internet.** Siendo los principales responsables de su educación, no pueden ni deben hacer dejación de funciones en un aspecto tan sumamente trascendental en la vida de los niños como el que estamos abordando.

El principal hándicap para educar en esta materia lo constituye la brecha digital todavía existente en el acceso y manejo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación entre el mundo de los adultos y el de niños y jóvenes. Las personas menores de hoy, también llamados “nativos digitales” crecen rodeados por las TIC, pudiendo hacer un manejo de ellas mejor que los adultos. Ahora bien, ser nativo digital no debe entenderse en ningún caso como con competencia casi innata para gestionar el uso de la tecnología. En efecto, niños, niñas y adolescentes nacidos en una franja temporal marcada por el uso cotidiano y en constante evolución de las tecnologías de la información y de la comunicación precisan de modo singular e imprescindible de un contexto de educación en ciudadanía digital responsable.

El problema radica en el hecho de que precisamente **como consecuencia de esa brecha digital las familias no siempre se sienten del todo capaces para guiar al niño o joven en el empleo de estas herramientas y, lo que es más importante, no se sienten con habilidades para protegerlos de los riesgos que pueden acarrear su uso.**

Pero es necesario superar estas barreras. Padres y madres deben acompañar y orientar a sus hijos en la educación para un uso adecuado de las TIC que vaya más allá del conocimiento de aspectos puramente técnicos y la prevención de peligros que acechan en Internet. La educación de las familias no puede quedar limitada a conocimientos de las tecnologías y a las técnicas de protección en Internet. **El proceso de educación en este ámbito debe extenderse a las normas de civismo y buen trato en el mundo virtual y a la educación emocional dirigida a trabajar la asertividad, la empatía y el pensamiento crítico.** Son los progenitores quienes deben acompañar a sus hijos en el uso de esta potente herramienta que es Internet, y establecer las reglas sobre su acceso (horarios, tiempos de uso, indicaciones de cómo protegerse frente a los riesgos, usar programas de protección, etc.).

En todo caso este proceso de educación debe ir acompañado de un control razonable y proporcionado en atención a las características y edad de los hijos, y desde luego respetuoso con los derechos a la privacidad e intimidad de los menores. De lo que se trata, en definitiva, es de que **padres y madres**

consigan un adecuado equilibrio entre el correcto control derivado de sus deberes parentales y la intimidad y libertad propia de los hijos menores de edad.

Y para esta ardua labor, el diálogo familiar se perfila como una poderosa herramienta. El diálogo favorece valores importantes como la comunicación, la tolerancia hacia los demás y la capacidad de admitir errores. Mediante el diálogo, los miembros de la familia tienen la oportunidad de conocerse mejor, pueden intercambiar opiniones y verbalizar sus problemas.

Por otro lado, como señalamos, la escuela adquiere también un destacado papel en el difícil cometido de educar a los menores en el uso de Internet. Los centros docentes han de ser una fuente relevante de información y de formación en la utilización de las TIC en general y de Internet en particular; representan un medio de suma importancia para modular los conocimientos, las actitudes, los hábitos del uso de Internet y también para prevenir de sus peligros y riesgos. Su labor no puede quedar reducida a la impartición de clases de informática. La escuela debe establecer entre sus objetivos reflexionar con el alumnado sobre los riesgos y tomando decisiones para su correcta protección.

Hemos aludido a la necesaria educación de los menores, tanto en el ámbito familiar como educativo, en el uso responsable de Internet para evitar o reducir el acceso de contenido inapropiado a través de Internet como es el caso de la pornografía. Pero este proceso educativo se ha de hacer extensivo también a la educación afectivo-sexual.

Sobre la educación afectivo-sexual, la Organización Mundial de la Salud ha destacado su papel como herramienta básica para el desarrollo de una sociedad diversa, igualitaria y rica en valores. Todas las personas desde que nacen son seres sexuados y tienen la potencialidad de desarrollar su sexualidad de una u otra forma. La educación sexual ayuda a preparar a la juventud para la vida en general, especialmente para construir y mantener relaciones satisfactorias que contribuyan a desarrollar de manera positiva la personalidad y la autoestima.

La Educación afectiva y sexual representa un aspecto de gran importancia en la formación integral de niños y niñas y de adolescentes. Más allá del conocimiento puramente biológico explica procesos trascendentales como la construcción de la identidad de género o las relaciones afectivas en el ámbito de nuestra cultura. La información debe ser rigurosa, objetiva y completa a nivel biológico, psíquico y social, entendiendo la sexualidad como comunicación humana y fuente de salud, placer y afectividad.

También este tipo de educación es un instrumento para la prevención de la violencia sexual¹⁷: para poder prevenir las violencias machistas, los abusos, los acosos, las conductas sexistas, homófobas, los feminicidios, etc. debemos de concienciar y facilitar recursos, técnicas y herramientas que sean alternativos a los modelos de

violencia normalizados y socialmente establecidos:

- Si les ofrecemos modelos y referentes que ejerzan sus afectos de forma respetuosa, aprenderán a conocer riesgos y oportunidades e identificar relaciones de poder y podrán así rechazarlas.

- Si les normalizamos las diversidades entenderán que cualquier persona merece ser respetada.

¹⁷ Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato Infantil. Fuentes documentales. <https://www.bienestaryproteccioninfantil.es/fuentes.asp?sec=24>

- Si les dotamos de pautas de protección y actuación ante casos de maltrato o abuso les estaremos protegiendo. El que niños y niñas comprendan que se puede decir NO ante besos, abrazos o caricias no deseadas y su entorno respete cómo desean transmitir sus muestras de afectos, les aportará por un lado, conciencia de que su cuerpo es suyo y les pertenece, y por otro, les empoderará para rechazar cualquier tipo de relación no deseada.

- Si les reforzamos su autoestima y autoconocimiento estaremos potenciando su autonomía y seguridad personal.

El problema es que la facilidad con la que niños y niñas acceden a la pornografía en Internet y a edades cada vez más tempranas determina que **para muchos niños, niñas y adolescentes esta herramienta se haya convertido en su principal fuente de información y educación en materia de educación afectivo sexual** con las consecuencias altamente negativas que esta realidad conlleva para el propio menor, su desarrollo, su comportamiento y en las relaciones con los demás.

De este modo, **los contenidos de sexo explícito de Internet se han convertido en la educación sexual del siglo XXI**, con el desconcierto y las ideas preconcebidas falsas sobre este tema que genera a los más jóvenes.

Como solución a este grave problema, **son muchas las voces que llevan reclamando que la educación sexual y afectiva a niños y adolescentes llegue de la mano de las familias y de las aulas antes de que lo haga la pornografía a través de Internet.**

Para la educación de esta materia, como ya hemos comentado, **la familia debe ser la principal protagonista.** Como cualquier otro aspecto de la educación de los hijos e hijas, si se pretende que éstos se desarrollen adecuadamente y sean personas autónomas, educar en la sexualidad también es una responsabilidad de la familia y no se debe dejar al azar ni esperar que la escuela, los amigos o internet sustituyan esta labor¹⁸.

Por otro lado, **la educación afectivo sexual ha sido una de las grandes ausentes del currículo en las escuelas.** Quizás haya contribuido a este estado de la cuestión el debate no pacífico en torno al protagonismo que ha de tener el ámbito educativo en esta materia frente a las familias. O dicho de otro modo, para algunos padres y madres se trata de un asunto que debe ser abordado únicamente desde el ámbito familiar y los centros docentes se han de limitar a aportar un enfoque preventivo de esta realidad.

Sin embargo, **se están desarrollando distintas iniciativas para cambiar esta concepción, potenciando la educación afectivo sexual en al ámbito escolar.** Así, la UNESCO ha reconocido la importancia de dotar a los jóvenes de los conocimientos y las habilidades que necesitan para tomar decisiones responsables en relación con su salud y su bienestar.

Sobre la base de los datos científicos más recientes, ha elaborado unas orientaciones técnicas internacionales que aportan a las autoridades nacionales los conceptos y los objetivos de aprendizaje fundamentales para conseguir que los planes y programas de estudios sobre educación sexual integral estén basados en los derechos humanos, sean pertinentes para todos los educandos y promuevan una sociedad inclusiva y con igualdad de género¹⁹.

18 Fundación ANAR (Ayudas a Niños y Adolescentes en Riesgos). Guía sobre educación afectivo sexual para padres.

19 https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000260840_spa

Por otro lado, el Anteproyecto de la Ley Orgánica de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia²⁰ prevé para los niños, niñas y adolescentes en todas las etapas educativas, e independientemente de la titularidad del centro, una educación afectivo sexual adaptada a su nivel madurativo, orientada al aprendizaje de la prevención y evitación de toda forma de violencia, con el fin de ayudarles a reconocerla y reaccionar frente a la misma.

Desde luego la propuesta educativa contemplada en el Anteproyecto no ha estado exenta de polémica. La sensibilidad de este asunto se ha puesto en evidencia ante las distintas posiciones y criterios respecto del contenido del proyecto. Estas discrepancias giran en torno a la edad en la que se debe comenzar las enseñanzas afectivo-sexuales en los colegios o sobre los profesionales que deben estar cualificados para impartirlas.

6.8 El papel de las administraciones públicas y de la industria del sector

Aunque la familia y escuela se presentan como elementos fundamentales en la educación de los menores de edad en un uso responsable de Internet, no podemos olvidar tampoco la relevancia de los poderes públicos y de la industria del sector.

Desde que Internet irrumpió en nuestras vidas han proliferado los debates demandas y estudios sobre **el papel que debían representar los poderes públicos y cuáles deberían ser sus actuaciones e intervenciones respecto de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.**

A partir de aquel momento se han venido elaborando, con mayor o menor aceptación, distintas normas, algunas de ellas comentadas anteriormente, sobre todo para su adaptación a la normativa europea, así como campañas de sensibilización y formación dirigida a mayores y menores o incluso orientadas al profesorado.

De igual manera estas iniciativas se han extendido a la creación de organismos específicos de para promover un mundo digital más seguro. Tal es el caso del **Instituto Nacional de Ciberseguridad de España (INCIBE)**, anteriormente Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación, una sociedad dependiente del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital a través de la Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial. Esta entidad tiene como objetivo el desarrollo de la ciberseguridad y de la confianza digital de ciudadanos, red académica y de investigación, profesionales, empresas y especialmente para sectores estratégicos.

Al margen de estas actuaciones, y en relación con el asunto que estamos abordando, queremos poner el foco de atención en **el apoyo que los poderes públicos han de prestar a la familia teniendo en cuenta que ésta, en cualquiera de sus modalidades, representa la unidad básica de la sociedad y medio natural para el desarrollo de los niños, niñas y adolescentes.**

Pues bien, en este ámbito consideramos que **los poderes públicos deben prestar apoyos a las familias para desarrollar adecuadamente sus responsabilidades parentales.** No se trata sólo de apoyos que tengan una finalidad reparadora o terapéutica ante un problema o situación ya existente, sino con una finalidad preventiva y de promoción del desarrollo de los miembros de la familia. Ello determina que las políticas en el ámbito familiar deban adoptarse desde un enfoque positivo de la intervención familiar.

En este contexto, **los poderes públicos han de potenciar las medidas encaminadas a apoyar la parentalidad positiva.** Es este un concepto que parte de reconocer que padres y madres son los principales responsables de sus hijos e hijas, salvo en caso de que el Estado deba intervenir para

20 https://www.mscbs.gob.es/normativa/audiencia/docs/LO_proteccion_integral_violencia_menores.pdf

protegerlos. Por lo tanto, la parentalidad positiva ejercida en el interés superior del niño significa que la principal preocupación de los padres debe de ser el bienestar material y afectivo de los niños, niñas y adolescentes, su desarrollo saludable, su educación, el derecho a ser tratado sin violencia, el reconocimiento de su derecho a ser visto, escuchado y valorado como persona.

Y es que **la parentalidad positiva busca promover el bienestar del menor y de la familia potenciando los factores de protección y minimizando los factores de riesgo que se encuentran en el entorno familiar para poder llevar a cabo una verdadera prevención.** Asimismo esta técnica pretende incrementar las competencias de las personas y de las familias para que puedan satisfacer sus necesidades, resolver sus situaciones problemáticas y movilizar los recursos personales y sociales necesarios para mejorar la autonomía y el control de la propia vida. Las personas y las familias tienen fortalezas y capacidades, especialmente las que han vivido o experimentado situaciones problemáticas, que la educación parental debe ayudar a descubrir para potenciar los procesos de cambio.

Respecto al papel de la industria del sector, traemos a colación como algunos países, tal es el caso del Reino Unido, ante el incremento de menores que ven pornografía en Internet, han aprobado normas que restringen duramente el acceso de niños y adolescentes a webs de contenido pornográfico. Estas normas no han estado exentas de polémicas, especialmente de la mano de los defensores de los derechos digitales y de la privacidad que argumentan que dichas leyes vulneran el funcionamiento de Internet y denuncian que compromete la privacidad de las personas.

Hechos como el señalado son una muestra del debate social existente sobre las intervenciones que resultan necesarias para frenar la proliferación de material pornográfico en Internet y su acceso por menores de edad: **prohibición y represión versus autoregulación.**

Al margen de esta polémica, lo que parece evidente es que **para garantizar plenamente la protección de los menores frente a los riesgos que comporta el acceso a la pornografía en la red es necesario contar con la colaboración de las empresas de suministradoras de acceso a Internet.** Y las contribuciones a este loable fin han de venir principalmente de la mano de la Autoregulación y de los Códigos de conductas.

La Autorregulación surgió con la idea de poder dar respuesta a la necesidad de regular los contenidos que se generaban en Internet, dado que la legislación tradicional era demasiado lenta y no podía adaptarse con facilidad a los cambios que se producían en la red. También nació ante las dimensiones globales que caracterizan Internet lo que dificulta la aplicación de leyes estatales puesto que éstas se aplican territorialmente y por tanto en numerosas ocasiones los Estados se encuentran limitados a la hora de perseguir conductas que pueden ser consideradas ilegales ya que las páginas web o los responsables se encuentran establecidos en otro país.

En este sentido, **la Autorregulación se debe entender como un plus de legalidad**, es decir, complementa a la legislación tradicional y le ayuda a resolver aquellos casos que en ocasiones pueden resultar más complicados de solucionar por otras vías.

Por su parte, **los Códigos de conducta** son documentos elaborados por los proveedores de servicios de Internet donde se recogen los procedimientos necesarios para detectar y retirar contenidos ilícitos debiendo tener en cuenta, en su caso, la protección de los menores y de la dignidad humana. El contenido de dichos Códigos debe equilibrarse, con el fin de respetar los derechos fundamentales tales como la libertad de expresión con el fin de no caer en la censura.

A pesar de que sólo contienen compromisos genéricos de un comportamiento ético y ajustados a principios jurídicos básicos e indeterminados, son reconocidas en todos los órdenes las bondades

de estas herramientas- Autorregulación y Códigos de conducta-. El problema está en el control de su cumplimiento y las consecuencias de su desatención. Ciertamente **no siempre estas técnicas son respetadas y cumplidas por las empresas del sector**. La realidad demuestra, conforme a las estadísticas comentadas en este capítulo, que los menores acceden cada vez con mayor frecuencia a material pornográfico a través de Internet con suma facilidad, incluso de modo involuntario, sin buscar estos contenidos expresamente.

Por ello es importante que aquellas empresas que prestan sus servicios a través de Internet establezcan y cumplan rigurosamente con los límites y normas recogidas en las mencionadas herramientas, contribuyendo de este modo a que las potencialidades y virtualidades de Internet para las personas menores de edad sirvan realmente para su formación y desarrollo y no para el menoscabo de sus valores personales y sociales.