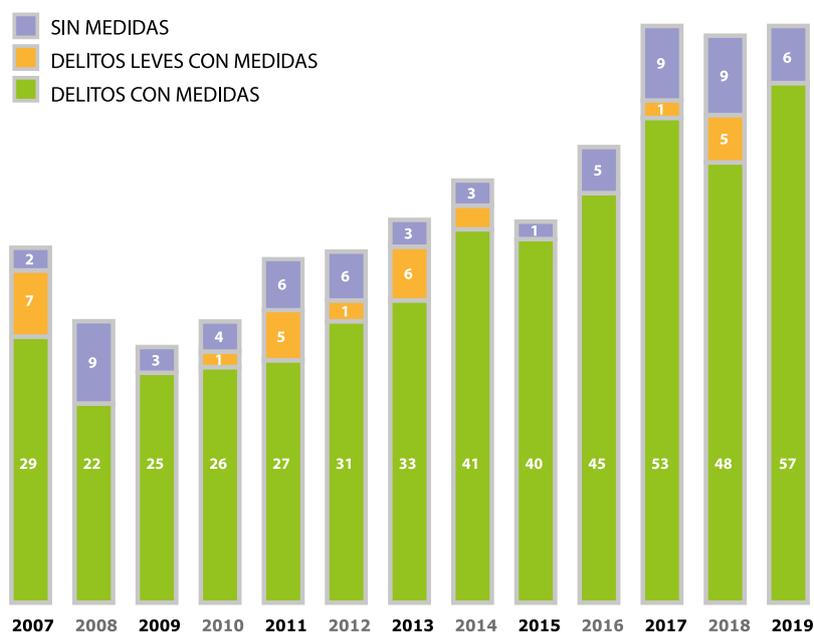


**Gráfico 35. Evolución del número de menores enjuiciados por violencia de género según delitos y medidas. Andalucía, 2007 - 2019**



Fuente: Observatorio de la Infancia en Andalucía a partir de la Base de Datos de Estadística Judicial, Consejo General del Poder Judicial. Datos Consultados el 20-04-2020

En 2019 se han registrado 22 menores de 18 años condenados<sup>8</sup> con sentencia firme por violencia de género en Andalucía, un 23,9% de los condenados en España.

### 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

##### 3.1.2.2.6. Equidad en la educación

...

Por lo que respecta a la **educación especial**, debemos recordar que conforme a lo establecido en la Ley Orgánica de Educación (artículo 73), el alumnado con necesidades educativas especiales es aquel que requiere, por un periodo de su escolarización o a lo largo de toda ella, determinados apoyos y atenciones educativas específicas derivadas de discapacidad o trastornos graves de conducta. Los principios que presiden la escolarización de estos alumnos y alumnas son los de normalización e inclusión.

<sup>8</sup> Referidos a asuntos con medidas cautelares dictadas e inscritos en el Registro.

Estos principios han de ser interpretados de acuerdo con la Convención de la Organización de las Naciones Unidas sobre Derechos de las Personas con Discapacidad, de 13 de diciembre de 2006, ratificada por España y en vigor desde el 3 de mayo de 2007.

Como viene aconteciendo en ejercicios anteriores, se reciben numerosas quejas sobre la disconformidad de las familias con la modalidad de escolarización determinada por los profesionales para sus hijos y, sobre todo, carencias o insuficiencias de recursos personales para la debida atención de este alumnado especialmente vulnerable, han constituido las principales reclamaciones de padres y madres.

Por regla general, las familias suelen expresar su **rechazo cuando la decisión que se adopta por los Equipos de Orientación Educativa es una modalidad de escolarización menos integradora**, es decir, el dictamen de escolarización elaborado por aquellos contiene la propuesta de que el menor acuda a un aula específica dentro de un centro ordinario (modalidad C) o se deriva a un centro específico de educación especial (modalidad D).

Se trata de una cuestión ciertamente compleja por cuanto la decisión señalada se adopta por profesionales sobre la base de criterios estrictamente técnicos. Siendo ello así esta Institución tiene poco margen de intervención para supervisar la idoneidad o no de tales acuerdos. Ello no impide para que analicemos que el señalado acuerdo se adopta siempre en interés superior del alumnado y no dictado por los medios o recursos existentes en los centros docentes.

**La insuficiencia de medios en los colegios nunca puede servir de fundamento para denegar el acceso de un alumno o alumna con discapacidad a un recurso más inclusivo dentro del sistema ordinario**, en igualdad de condiciones y en la comunidad en la que vive. Caso contrario se estará vulnerando el derecho de este alumnado a una educación inclusiva, en los términos que señalan las leyes educativas y la Convención de las personas con discapacidad de la ONU.

Recordemos que la señalada Convención obliga a los Estados, respecto del alumnado con discapacidad, a que hagan ajustes razonables en función de las necesidades individuales, a que se le preste el apoyo necesario en el marco del sistema general de educación para facilitar su formación efectiva, y a que se faciliten medidas de apoyo personalizadas y efectivas en entornos que fomenten al máximo el desarrollo académico y social, de conformidad con el objetivo de la plena inclusión.

Por otro lado, hemos de tener en cuenta las garantías que se otorgaron a las familias en el año 2015 para recurrir las decisiones sobre las modalidades de escolarización. En efecto, tras la publicación de las Instrucciones de 22 de junio de 2015, de la Dirección General de Participación y Equidad, por las que se establece el protocolo de detección, identificación del Alumnado con Necesidad Específica de Apoyo Educativo y organización de la respuesta educativa, actualizado por otras Instrucciones de 8 de marzo de 2017, se instauró un procedimiento específico de reclamación contemplado en instrucción 4 apartado 6 de aquellas.

En este contexto, han sido varias las intervenciones realizadas por la Institución supervisando a la Administración educativa en el cumplimiento de las normas que rigen dicho procedimiento de reclamación de los dictámenes de escolarización (quejas 19/0968, queja 19/2384, [queja 19/2385](#), 19/5142 y 19/2384 entre otras).

Como viene siendo práctica habitual en los últimos años, el mayor número de reclamaciones en el ámbito de la educación especial va referido a la **ausencia o escasez en los centros docentes de profesionales para la debida atención del alumnado con necesidades educativas especiales**.

De nuevo, los profesionales técnicos de integración social -antiguos monitores de educación especial- centran las demandas familiares. Y no sólo la inexistencia del recurso en un centro docente determinado sino especialmente por la insuficiencia horaria que dichos profesionales permanecen en los centros durante la jornada escolar. Una insuficiencia que en muchas ocasiones es reconocida por las propias delegaciones territoriales argumentando que la adjudicación de más o menos horas de presencia de estos profesionales se hace depender de las decisiones que al respecto se realicen desde los órganos centrales de la Consejería de Educación.

En efecto, algunos entes territoriales no han dudado en poner de manifiesto la ausencia de asignación de recursos suficientes para atender todas las necesidades del alumnado con discapacidad, lo que les obliga a realizar una redistribución de las horas de los profesionales técnicos de integración social entre todos los colegios e institutos de la provincia que impide que aquellos puedan permanecer durante la jornada escolar en los distintos centros docentes. La única solución al problema pasa por nuevas actividades de planificación de los órganos centrales de la Administración que permitan conceder más recursos para atender a la demanda ([queja 19/1234](#) y [queja 19/2258](#)).

Estas restricciones horarias en ocasiones son determinantes para padres y madres a la hora de elegir el centro donde escolarizar a sus hijos con necesidades educativas especiales. Algunas familias se han visto abocadas a cambiar a los menores de colegio, a pesar de encontrarse perfectamente integrados o que éste se ubique en un lugar próximo al domicilio familiar. El cambio se realiza porque en el otro colegio el profesional de integración social tiene una mayor presencia horaria y, por tanto, puede satisfacer mejor las necesidades especiales del alumno (queja 19/5088).

Un elevado número del alumnado escolarizado en los centros específicos de educación especial suele padecer **graves patologías que hacen necesaria la presencia en estos recursos educativos de personal sanitario**. Se trata éste de un asunto ampliamente tratado en el informe que esta Institución, en su condición de Defensor del Menor de Andalucía, elaboró sobre los [centros específicos de educación especial](#).

Durante 2019 hemos tenido ocasión de incidir de nuevo en este aspecto tras la investigación de oficio iniciada cuando conocimos el fallecimiento de un menor en un centro específico de la provincia de Cádiz. El fatal desenlace se produjo tras sufrir un alumno de 14 años una crisis de convulsiones en las instalaciones del propio centro docente, a pesar de que el profesorado ejecutó técnicas de reanimación hasta la llegada del equipo médico. El AMPA llevaba más de cinco años reclamando la presencia de personal sanitario que atendiera las graves patologías y enfermedades que padecen algunos alumnos y alumnas que acuden a este colegio.

Hemos sido informados de que, conocedores de la conveniencia de contar con este tipo de personal, por las afecciones que padecen muchos de los alumnos de estos centros, la Delegación Territorial de Educación está manteniendo contactos con la Delegación Territorial de Salud para conseguir atención puntual de enfermeros o enfermeras en algunos centros concretos como es el caso del centro donde se produjo el fallecimiento.

Por otro lado, hasta no hace mucho tiempo, la atención educativa que recibían los niños con enfermedades muy graves venía siendo prestada en los centros hospitalarios, ya que aquellos pasaban ingresados gran parte de su existencia o, en el mejor de los casos, se proporcionaba atención educativa domiciliaria en los periodos de tiempo en los que el niño o niña no se encontraba hospitalizado.

Por fortuna, los avances médicos y tecnológicos están permitiendo que estos alumnos puedan, con muchas dificultades y superando grandes retos, acudir a los centros educativos. El problema es que los colegios e institutos no disponen de recursos necesarios para su debida atención asistencial.

Tampoco están presentes estos profesionales en los servicios complementarios de comedor o transporte escolar.

Citemos un ejemplo. Se lamentaba una familia de la ausencia de cualificación profesional necesaria de la persona contratada por la Administración educativa para realizar la labor de acompañamiento durante el trayecto escolar en ambulancia que diariamente debe realizar su hija, dadas sus graves patologías.

Desde luego los padres no demandaban nada graciable sino el reconocimiento de un derecho. En efecto, el Real Decreto 443/2001 de 27 de abril, sobre condiciones de seguridad en el transporte escolar y de menores dispone que siempre que se transporte alumnos de centros de educación especial se deberá contar con acompañante con la calificación laboral necesaria para la adecuada atención a este alumnado de necesidades educativas especiales. También el Decreto 287/2009, de 30 de junio, por el que se regula el servicio de transporte escolar en los centros docentes establece que cuando se transporte alumnado de centros específicos de educación especial, la función de acompañante será realizada por un monitor o monitora de educación especial con destino en el centro, si lo hubiere. En caso contrario la persona acompañante deberá contar con la cualificación laboral necesaria para la adecuada atención a este alumnado.

Tras nuestra intervención el asunto se resolvió satisfactoriamente con la contratación por parte de la entidad adjudicataria del servicio de acompañantes de transporte escolar de una persona con la capacitación exigida para la atención a la alumna ([queja 18/6852](#)).

En el ámbito de la educación especial señalar finalmente las actuaciones mediadoras realizadas para fomentar la creación de un aula específica en el entorno del Bajo Andarax. Se trata de un asunto cuya preocupación era compartida por los representantes del ayuntamiento de Gádor y por los propios responsables de la Delegación Territorial de Educación.

En una sesión realizada por el área de Mediación de la Institución -de la que se dará cuenta con mayor amplitud en el capítulo 2 de este Informe- se puso de manifiesto que la decisión de establecer o no un aula específica en una determinada zona geográfica, son criterios técnicos objetivos, que atienden no obstante las especiales circunstancias de cada alumno y alumna afectados.

Por ello, obtuvimos el compromiso de analizar el alumnado y sus necesidades para el próximo curso escolar 2020-2021, con la intención de que si fuera posible, se instale un aula específica en la zona, lo cual dependerá del cumplimiento de tales criterios ([queja 19/1235](#)).

...

### 3.1.2.2.7. Formación Profesional

...

**El acceso del alumnado con discapacidad a las Enseñanzas de Formación Profesional** ha motivado asimismo la intervención de esta Institución. Dicho sistema de acceso se encuentra regulado en la Orden de 1 de junio de 2016, por la que se regulan los criterios y el procedimiento de admisión del alumnado en los centros docentes para cursar ciclos formativos de grado medio y de grado superior, sostenidos con fondos públicos, de formación profesional inicial del sistema educativo

Según esta norma, el sistema establecido de acceso se realiza a través de un cupo específico para este alumnado, y en caso de no existir plazas suficientes, se efectuará un sorteo entre los aspirantes.

Sobre este asunto dirigimos en 2017 una **Sugerencia** a la entonces Secretaría General de Educación y Formación Profesional para que modificara la Orden de referencia de modo que **cuando no existan plazas suficientes para el alumnado que pretenda acceder a las plazas reservadas para alumnos afectados por discapacidad se tenga en cuenta el expediente académico de los aspirantes y no se atiende al resultado de un sorteo**. De este modo tendrá preferencia el alumnado con mayores calificaciones, introduciendo con ello un elemento más objetivo que el azar de un sorteo.

Esta Sugerencia fue aceptada por la administración educativa pero en el curso escolar 2018-2019 continuábamos recibiendo reclamaciones de ciudadanos que evidenciaban que, hasta aquel momento, no se había cumplido nuestra resolución.

Tras diversas actuaciones para comprobar las razones de la demora en poner en práctica nuestra resolución, recibimos una nueva respuesta de la Consejería -abril de 2019- señalando que tras el reciente cambio de gobierno en la Junta de Andalucía se era consciente de la necesidad de llevar a cabo una actuación precisa en esta materia, con objeto de lograr la adecuada integración en sistema educativo de las personas con discapacidad. Se apuntó asimismo la posibilidad de atender casos excepcionales con objeto de favorecer la mencionada integración sin que ello suponga necesariamente la modificación de dicha Orden de 2016.

Esta Institución promueve y avala las actuaciones que faciliten el acceso o la continuidad del proceso formativo del alumnado con discapacidad. Ahora bien, nos preocupaba el modo en que iban a ser atendidos esos casos excepcionales a los que se refería la Administración. Y ello porque no podemos olvidar que cualquier proceso de concurrencia competitiva, como es el de escolarización, debe regirse por los principios de transparencia y objetividad. Siendo ello así, demandamos información sobre las instrucciones elaboradas para determinar los criterios a seguir en estos supuestos de excepcionalidad.

Hemos sido informados por la Consejería de que en el presente curso académico 2019-2020 el número de personas solicitantes que opta por el cupo de reserva de personas con discapacidad en las Enseñanzas de Formación Profesional supera el 95%. Se indica, además, respecto de los criterios para favorecer la escolarización de solicitantes por el cupo de discapacidad, que a estos alumnos se les permite el acceso además de por dicho cupo por el de aquel asociado al requisito de acceso presentado por el solicitante.

Esta última información parece apartarse del criterio anterior de la Administración que apuntaba la posibilidad de resolver los supuestos excepcionales y hemos de entender, también, que no existe intención, en principio, de modificar la Orden de 2016 antes mencionada.

En este contexto, continuaremos prestando una singular atención en sucesivos procesos de escolarización al funcionamiento del señalado sistema de acceso a las enseñanzas de formación profesional para el alumnado con discapacidad hasta tanto las demandas del alumnado que deseen optar a esta tipo de enseñanzas sean cubiertas en su totalidad ([queja 18/3788](#)).

### 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 vengán 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.

### 3.1.2.5. Derecho a recibir protección en el seno de la familia

#### 3.1.2.5.4. Problemas económicos de la familia: pobreza y exclusión social

Nuestra Constitución proclama un Estado al que define como social, democrático y de derecho. Y le atribuye una amplia serie de funciones que no pueden considerarse asépticas y neutrales, al margen del tipo de desarrollo económico y político que se practique. Basta observar todo el conjunto de objetivos constitucionales expresados en el Capítulo III, del Título I (artículos 39 a 52 de la Constitución),

como principios rectores de la política social y económica, para comprender que en su consecución mucho va a tener que ver la forma y el contenido de los Presupuestos y Hacienda Pública.

La dificultad estriba en cómo pasar de estas proclamas solemnes y principios a realidades tangibles, mensurables, susceptibles de evaluación. Y éste es el motivo por el que diferentes organismos e instituciones internacionales, asociaciones y colectivos comprometidos en la defensa de los derechos de las personas menores de edad vienen incidiendo en la necesidad de establecer mecanismos que permitan controlar el reflejo presupuestario de las diferentes iniciativas de gobierno que tengan que ver con la infancia y juventud. Sólo disponiendo de datos cuantitativos y cualitativos sobre los gastos corrientes e inversiones, tanto las previstas en los diferentes programas de gasto como las realmente ejecutadas, relacionadas específicamente con menores de edad, se puede acometer la tarea de evaluar el acomodo de la acción de gobierno a las aludidas previsiones constitucionales.

Y no es baladí esta cuestión. En último Informe Anual del Defensor del Menor de Andalucía al Parlamento, correspondiente al ejercicio 2018, resaltamos los datos de la Encuesta de Condiciones de Vida de 2017, según la cual el 26,3% de los niños, niñas y adolescentes menores de 18 años de Andalucía se encuentra en riesgo de pobreza o vive en hogares con ingresos por debajo del umbral de pobreza andaluz, siendo así que la tasa de pobreza relativa de las personas menores de 18 años es 5 puntos porcentuales más elevada que la tasa de pobreza relativa de la población de todas las edades (21,4%).

Las personas menores de 18 años suponen el 23,8% de todas las personas con ingresos por debajo del umbral de pobreza andaluz en 2017, o lo que es lo mismo, en Andalucía una de cada cuatro personas en riesgo de pobreza son menores de edad.

Y sabemos que las transferencias o prestaciones sociales se erigen en elementos determinantes para la reducción de la pobreza en la infancia, tanto que la tasa de pobreza relativa alcanzaría al 36,5% de las personas menores de 18 años si no se contabilizan las transferencias sociales ni las pensiones, (a excepción de las pensiones de jubilación y supervivencia), esto es, 10 puntos porcentuales más.

Nacer en el seno de una familia pobre es una experiencia profundamente injusta que condiciona de forma muy importante la vida y las oportunidades de los niños y niñas. Los efectos de la pobreza en la infancia dejan hondas huellas en los menores, no solo condicionan sus oportunidades de desarrollo presentes, sino que condicionan también su futuro, e incluso el de sus descendientes.

Para luchar contra la **pobreza infantil** se ha demostrado, y así lo recomiendan organismos internacionales como la OCDE, que transferir **recursos económicos a hogares con bajos ingresos** reduce la pobreza y las carencias materiales, el estrés familiar, mejoran los resultados educativos de los niños y niñas y favorece su bienestar emocional.

La otra estrategia paralela para erradicar la pobreza infantil es garantizar un **derecho a la educación en condiciones de equidad**. La educación es nuestro mayor y mejor ascensor social que ha permitido ampliar las clases medias actuales que caracterizan hoy nuestro paisaje social.

Sin necesidad de ahondar demasiado en el contexto social y económico de muchas de las quejas que recibimos, se puede afirmar que la situación de pobreza de las familias condiciona su comportamiento e incide directamente en el bienestar de los hijos, comprometiendo en muchas ocasiones la integridad de sus derechos. Por ello hemos de señalar las ocasiones en que la queja relata la carencia de vivienda, o disponiendo de ella su deplorable estado y deficientes condiciones higiénicas. Sin que sea éste el motivo directo de la queja, que puede venir referida a una solicitud de vivienda social, al trámite de una pensión o cualquier cuestión relacionada con una intervención de la Administración, en ocasiones nos encontramos con un relato de carencias que van desde la falta

de medios para climatizar la estancia en la que se habita, a la no disponibilidad de un entorno en el que los menores puedan hacer las tareas escolares, e incluso carencias graves en su alimentación.

Y la situación de pobreza no solo se restringe a los supuestos más graves como la expuesta en la queja 19/672 en la que el interesado se lamentaba de la **utilización de menores para mendicidad** en los alrededores de un estadio de fútbol, los días de partido; o también en la queja 19/3015, en la que se denuncia que familias de inmigrantes habían ocupado unas viviendas de Almería capital y residían en ellas junto con sus hijos en **pésimas condiciones de higiene y salubridad**, y en el curso de nuestra intervención alertamos al Ayuntamiento sobre la precaria situación, de exclusión social, de las personas que habitan dichas viviendas, todas ellas necesitadas de ayuda social; y también del estado ruinoso de las viviendas, cuya supervisión e intervención urgente, en su caso, corresponde también a esa Corporación Local. También la situación de pobreza engloba situaciones en apariencia menos grave tal como la expuesta en la queja 19/6481 alertando de la situación de riesgo de unos hermanos, de 11 y 14 años, que **se quedan solos toda la noche** por tener la madre que trabajar en horario nocturno y no disponer de familia extensa que pudiera hacerse cargo de ellos, ni medios económicos para contratar ayuda externa.

### 3.1.2.5.5. Familias y menores con necesidades especiales

Daremos cuenta en este apartado las actuaciones singulares realizadas por esta Defensoría para atender situaciones especiales en que los derechos de un menor se encontrarían seriamente comprometidos.

Establece el artículo 39 de la Constitución que los menores gozarán de la protección prevista en los acuerdos internacionales que velan por sus derechos y a tales efectos impone a los poderes públicos la obligación de asegurar la protección social, económica y jurídica de la familia, así como la protección integral de los hijos.

Viene al caso la alusión a este artículo de la Constitución para enmarcar la especial intervención que realizamos en la [queja 18/5371](#), en la que una fundación social nos expuso el caso de una ciudadana de Granada, que fue detenida en la frontera en Colombia acusada de tráfico de drogas, y que a continuación fue condenada por dicho ilícito penal e internada en un centro penitenciario de aquel país, encontrándose en unas condiciones penosas junto con su hijo, de 2 años de edad.

En la queja se decía que la legislación de dicho país permite que en casos como el de esta persona, cuando la condena no supera determinado nivel, es posible solicitar que se cumpla en arresto domiciliario. El problema es que esta persona carece de familia en Colombia, ni de medios económicos con los que hacer frente al alquiler de una vivienda en una zona que sea especialmente conflictiva y peligrosa.

Por dicho motivo la citada fundación se dirigió al Defensor con la finalidad de que interviniese ante la Administración de la Junta de Andalucía para que en ejercicio de las competencias establecidas en el Estatuto de Autonomía relativas al auxilio social a los andaluces, emigrantes en el extranjero, pudiera proporcionar ayuda a esta mujer y su hijo, preservando de este modo los derechos que asisten al menor de edad.

Tras analizar el contenido de la queja nos pusimos en contacto con la Secretaría General de Acción Exterior para exponer la situación de esta persona y que de este modo se pudieran agilizar las actuaciones necesarias para atender su especial situación y al mismo tiempo garantizar los derechos de su hijo, menor de edad.

La intervención de la Secretaría General de Acción Exterior resultó exitosa, informándonos mediante la Orden de 20 de junio de 2018 se convocaron subvenciones a entidades sin ánimo de lucro, en régimen de concurrencia competitiva, destinadas a atender necesidades asistenciales y situaciones de extrema necesidad de personas andaluzas residentes en el extranjero (BOJA número 134, de 12 de julio de 2018), ampliándose el plazo de solicitud de esta convocatoria por Orden de 3 de agosto de 2018 (publicada en BOJA número 153, de 8 de agosto de 2018).

A la convocatoria se presentó una única solicitud (con su proyecto relacionado) en fecha 14 de agosto de 2018 por parte de la fundación social titular de la queja, a la que se le solicitó la subsanación de la misma y respondiendo la entidad presentando un proyecto mejorado en el que se incluía la atención, dentro del concepto subvencionable de "Alquileres, a vivienda en Colombia para dos menores y sus madres".

Otro asunto de especial significación abordamos en la [queja 19/2989](#) en la que la interesada nos exponía su precaria situación económica, teniendo que hacer frente a solas, como familia monoparental, a los gastos inherentes a la crianza de su hijo. Al encontrarse en situación de desempleo y percibir sólo una prestación social de ayuda familiar, se dirigía al Defensor del Menor solicitando ayuda en relación con el problema maxilofacial y bucodental que padecía su hijo: al menor le diagnosticó el dentista del Distrito Sanitario Sevilla, "apiñamiento dentario y sobremordida", recomendando que se sometiera a un tratamiento ortodóncico en una clínica privada ya que no está cubierto dicho tratamiento por la cartera de servicios y prestaciones de la sanidad pública.

La madre del menor nos decía que con sus escasos recursos económicos no podía hacer frente a los gastos inherentes a esa costosa atención sanitaria, y que por dicho motivo había acudido a los servicios sociales de zona, en donde le informaron que no estaba contemplada ninguna ayuda económica para esta finalidad; por tanto, se veía abocada a dejar sin solución el problema dentario del menor, a sabiendas de que dicho problema degenerará en problemas aún más graves en el futuro, los cuales serían fácilmente solucionables ahora que todavía era un niño, de 10 años de edad.

A pesar de ser conocedora esta institución del Defensor del Menor de Andalucía de que dicha prestación sanitaria no está expresamente recogida en la cartera de prestaciones del Sistema Nacional de Salud, como tampoco en las prestaciones sanitarias complementarias reguladas por la Junta de Andalucía, estimamos oportuno admitir a trámite la queja que nos presentaba la madre del menor, y ello con la finalidad de que la Dirección General de Asistencia Sanitaria nos aportase información sobre posibles opciones para que el dispositivo público de salud en Andalucía pudiera atender dicho problema dentario, el cual excede una simple cuestión estética ya que se trata de un problema de salud degenerativo, de tórpida evolución, que es previsible que con el paso de los años de lugar a enfermedades asociadas en el aparato digestivo, afectando también a la musculatura maxilofacial, causando una previsible mal oclusión severa.

En respuesta a nuestra petición, desde esa Dirección General nos fue remitido un informe en el que se recalca que, atendiendo a la precaria situación económica de la familia, desde dicho centro directivo se había gestionado para el menor una cita con un gabinete odontológico privado que, de forma altruista, venía tratando casos de personas con escasos recursos, para que evaluara su caso e informara a la madre posibles soluciones a su patología.

Con posterioridad recibimos un escrito remitido por la madre en el que nos decía que acudió a la cita señalada y que el odontólogo que atendió a su hijo derivó de nuevo su caso al hospital para que fuese evaluado por cirugía maxilofacial, habiendo pedido cita y estando a la espera de la misma. Después recibimos un nuevo escrito de la madre en el que nos trasladaba su desesperación por la falta de asistencia sanitaria a su hijo, y cómo su situación seguía degenerando con el paso del tiempo

sin que ella, por su situación de pobreza, pudiera costear su tratamiento, y sin que la Administración Sanitaria de Andalucía hubiera asumido el tratamiento que requería el menor.

Tras solicitar de nuevo la colaboración de la Dirección General de Asistencia Sanitaria y Resultados en Salud, este centro directivo nos informó de la nueva cita que se proporcionó a la interesada para que fuese atendido por el Servicio de Cirugía Oral y Maxilofacial del hospital universitario Virgen del Rocío de Sevilla.

### 3.1.2.6. Derecho a recibir protección de los Poderes Públicos

#### 3.1.2.6.1. Infancia y adolescencia en situación de riesgo

Suele ser frecuente que recibamos denuncias que relatan la situación de riesgo de algún menor, solicitando la intervención directa del Defensor para solventar el problema. A tales efectos, por carecer esta institución de competencias y medios para realizar dichas actuaciones de forma directa, nuestra intervención se centra en derivar de forma urgente el caso a las Administraciones Públicas competentes para ello, efectuando un seguimiento de las actuaciones que al respecto hubieran podido realizar.

Muchas de las denuncias que recibimos nos llegan procedentes de personas que tienen conocimiento de la situación de riesgo de algún menor por su relación de vecindad. Suele ser frecuente que en estos casos no nos proporcionen sus datos personales o que soliciten expresamente que estos datos no sean revelados, todo ello por miedo a represalias por parte de la familia u otras personas del entorno. En estos supuestos, y a pesar de la fragilidad inherente a un testimonio proporcionado de forma anónima, tras valorar las circunstancias del caso, ante la posibilidad de que pudiéramos pasar por alto una posible situación de riesgo, damos traslado de los hechos a la Administración más cercana a la familia -servicios sociales comunitarios- a fin de que, con la debidas cautelas, y procurando no realizar intromisiones no necesarias en la intimidad familiar, se realicen las comprobaciones que fueran precisas y, en su caso, se activen los mecanismos previstos para la protección de los derechos e interés superior de los menores.

En estas quejas/denuncias el relato suele versar sobre **indicios visibles de atención inadecuada a algún menor**, por el aspecto de su ropa, falta de higiene, por permanecer en la calle en horas inadecuadas, o por ser testigos directos de cómo los padres tienen un comportamiento despectivo respecto de los hijos -maltrato psicológico-, con gritos e insultos, a veces incluso con maltrato físico. También son lugares comunes en muchas de estas denuncias la situación generada por los problemas de drogadicción de los padres o la especial situación de riesgo que conlleva el ejercicio de la prostitución.

Sin dejar de lado que en algunos casos gracias a estas denuncias se tiene conocimiento por primera vez de la situación de riesgo de algún menor, y que gracias a ello la Administración puede intervenir en congruencia con la entidad de los indicios detectados, lo cierto es que tras nuestra intervención en la gran mayoría de las ocasiones hemos podido constatar que la situación de riesgo denunciada ya era conocida por los servicios sociales municipales, existiendo antecedentes de intervenciones con la familia, con altibajos de mayor o menor éxito, pero sin que el diagnóstico del problema, que es frecuente que esté cronificado, aconseje intervenciones que no pudieran ser ejecutadas en el mismo entorno social en que se desenvuelve la familia, sin separar a los menores de sus progenitores. (quejas 18/6116, 19/5534, 19/3015 y 19/6147)

Más adelante aludiremos a la situación de pobreza de las familias como uno de los factores que inciden en las situaciones de riesgo de menores de edad, y como la situación social y económica de los progenitores, unido a la de su entorno social y familiar, llega a condicionar su comportamiento y

el éxito de las intervenciones sociales orientadas a mejorar la atención que dispensan a sus hijos y el modo en que se relacionan con ellos.

En cuanto a la procedencia de las denuncias hemos de resaltar, por su importante número, las remitidas por familiares de los menores alertándonos de la situación de riesgo del menor cuyos indicios conocen de forma directa. A título de ejemplo de la tipología de estas denuncias, en la queja 19/4636 la interesada denuncia la **situación de riesgo en que se encuentra su hermana, menor de edad, que convive con su madre y su actual pareja, ambos con problemas de alcoholismo**, lo cual tiene una incidencia muy negativa en la menor. De tenor similar es la queja 19/4046 en la que la interesada nos aportaba fotografías relativas a la vivienda que habita su sobrina, en las que se apreciaban grandes desperfectos y un estado general de desorden, lamentándose de la falta de cuidados de que estaría siendo objeto la menor. En el curso de nuestra intervención pudimos conocer que el acuciante problema que nos planteaba encontró solución gracias a que madre e hijos se fueron a vivir con ella, en su domicilio, a pesar de lo cual le recomendamos que siguiera en contacto con los servicios sociales municipales y que solicitara ayuda de considerarlo necesario.

De entre la familia extensa hemos de destacar las quejas que nos son remitidas por abuelos, sean estos por línea paterna o materna, que en abierta **discrepancia con los padres sobre la atención que dispensan a sus nietos**, se dirigen al Defensor para que intervengamos en su protección. Tras dar traslado de estas quejas a los servicios sociales municipales, en el informe que recibimos suele resaltarse un trasfondo de fuerte conflictividad familiar, con enfrentamiento entre los padres y su familia extensa, o entre la familias extensas paterna y materna, lo cual a su vez influye en la estabilidad familiar y en el cuidado que se proporciona a los menores. Esta alta conflictividad familiar dificulta en mucho la intervención de los servicios sociales y condiciona la efectividad de las posibles ayudas para solventar las carencias y problemas detectados.(quejas 19/1314, 18/4126, 18/7251 y 19/0379)

Y en cuanto a la conflictividad familiar, no podemos dejar de lado las quejas que recibimos tras producirse una ruptura de la relación de pareja, con **acusaciones a la ex pareja de desatención a los hijos comunes**, solicitando la intervención de los servicios sociales para que documenten su situación y así poder aportar esta prueba en el litigio sobre la guarda y custodia.

Sin dejar de lado la posible veracidad de alguna de las manifestaciones realizadas en estas denuncias, lo cierto es que se realizan en un contexto en que los profesionales intervinientes han de adoptar una actitud de prudencia ante el sesgo de la interpretación que la persona denunciante realiza de cualquier conducta de la parte contraria, culpabilizándola de cualquier cuestión negativa que afecte al hijo que tienen en común. (quejas 19/4725, 19/6092, 19/6527 y 19/0505).

Otra de las fuentes de **denuncias sobre situaciones de riesgo de menores de edad proceden de personas que cumplen condena en prisión**. La estancia en prisión de uno de los progenitores conlleva una situación de crisis en la organización y funcionamiento de la familia, en la que uno de los progenitores se ha de hacer cargo de los hijos comunes a solas, o con apoyo de familia extensa. Esta situación de crisis familiar suele estar estrechamente vigilada por los servicios sociales de zona en coordinación con los servicios sociales de la prisión, no siendo precisa en la mayoría de las ocasiones la adopción de medidas de protección que impliquen la separación del menor de su entorno familiar y social, centrándose la queja del interno en la insuficiente ayuda que recibe su familia de los servicios sociales, o discrepando de los informes que remiten los servicios sociales municipales al Ente Público sobre la evolución de los menores con su familia. (queja 19/1389, 19/0617 y 19/5044).

También se reciben **quejas procedentes de la dirección o profesorado de centros escolares** quienes, por su relación directa con los menores, obtienen indicios de posibles situaciones de desatención. Muy representativa es la [queja 19/1715](#) en la que el Director de un centro escolar de un barrio de las afueras de Sevilla capital nos denunciaba la situación de riesgo severo de un

alumno, y solicitaba por ello la intervención del Defensor del Menor ante lo que consideraba pasiva intervención de los servicios sociales de zona y del Ente Público de Protección de Menores. Nos decía que la situación del menor era insostenible puesto que el mismo alumno relataba como en su domicilio familiar y en su presencia, se consumían grandes cantidades de alcohol y drogas por parte de sus progenitores y amistades, y ello hasta altas horas de la noche, lo cual impedía su descanso y desarrollo como un niño normal de su edad.

En el curso de nuestra intervención recibimos un informe del Ente Público comprensivo de las actuaciones realizadas al respecto, que culminaron con la emisión de una resolución, por parte de la Comisión Provincial de Medidas de Protección, por la que se declaró su situación de desamparo y, en su virtud, la Junta de Andalucía asumió su tutela. A continuación, como primera medida de protección acordó su ingreso en un centro residencial de protección de menores.

Por último, relataremos el caso muy especial que nos fue trasladado en la queja 19/1124 en la que el padre, de etnia gitana, relataba que su hija, cuando tenía 14 años entabló relación con un joven, de más de 20 años, también de etnia gitana y residente en una barriada de Málaga. Al existir esta disparidad de edades y producirse la relación entre ambos en un entorno social muy conflictivo y peligroso para la menor, el padre hizo patente su oposición a esta relación y llegó a denunciar la convivencia no consentida de su hija con este joven ante la Guardia Civil, cuya intervención propició que su hija fuera localizada en dicha barriada y regresara a su casa, pero al poco tiempo la menor reinició su relación con esa persona y fruto de esa relación quedó embarazada cuando todavía no tenía 16 años.

Su hija regresó de nuevo con ellos, sus padres, nació su hijo y ambos, madre y recién nacido, quedaron bajo su cuidado, pero al poco tiempo su hija volvió a entablar relación de pareja con el padre de su hijo, y todo ello en unas condiciones que el denunciante calificaba de sometimiento absoluto a su voluntad, bajo malos tratos, amenazas y coacciones, marchándose de nuevo a la barriada de Málaga para vivir con él.

Habida cuenta la situación de riesgo grave que nos fue trasladada en la queja, con indicios incluso de la posible comisión de ilícitos penales, en este caso pusimos al corriente de los hechos a la Fiscalía Provincial de Málaga, incoándose Diligencias Previa en el Juzgado de Instrucción, que fueron archivadas en congruencia con el resultado de la investigación realizada, de la que se podía deducir una relación de pareja libremente consentida por ambas partes y sin que existiera una situación de riesgo significativa ni para la madre ni para el recién nacido, motivo por el que retiró su acusación la Fiscalía.

### **3.1.2.6.2. Supervisión de las actuaciones de los Servicios Sociales Comunitarios**

En el artículo 20 de la Ley 1/1998, de los Derechos y la Atención al Menor, se prevén determinadas medidas de prevención y apoyo a la familia, tanto de carácter técnico como económico. El apoyo técnico consiste en intervenciones de carácter social y terapéutico en favor del menor y su propia familia cuya intención es prevenir situaciones de desarraigo familiar; por su parte el apoyo económico a las familias que carezcan de recursos suficientes se concreta en ayudas económicas de carácter preventivo y temporal para la atención de las necesidades básicas de los menores de ellas dependientes.

El artículo 18 de la misma Ley 1/1998 señala que las Corporaciones Locales de Andalucía son competentes para el desarrollo de actuaciones de prevención, información y reinserción social en materia de menores, así como para la detección de menores en situación de desprotección y la intervención en los casos que requieran actuaciones en el propio medio. Igualmente, son competentes para apreciar, intervenir y aplicar las medidas oportunas en las situaciones de riesgo. Por su parte la

Administración de la Junta de Andalucía es competente para la planificación, coordinación y control de los servicios, actuaciones y recursos relativos a la protección de los menores en la Comunidad Autónoma, así como para el desarrollo reglamentario. Igualmente, es la entidad pública competente para el ejercicio de las funciones de protección de menores que implican separación del menor de su medio familiar.

Teniendo presente este reparto competencial, nuestra intervención en las quejas o denuncias que recibimos relativas a situaciones de riesgo se centran en verificar el correcto funcionamiento de los instrumentos de detección e intervención social. También que esta intervención resulta congruente con las competencias asignadas a la corporación local y que es razonablemente eficaz. Otro de los aspectos guarda relación con la prevención, esto es, que la Administración se anticipe a problemas futuros dando respuesta a unos indicadores de riesgo que de no ser atendidos a tiempo pueden dar lugar a situaciones de riesgo grave, de difícil solución.

Sobre este particular hemos de recordar la **necesidad de actualizar la normativa autonómica para clarificar el procedimiento que deben seguir por las Corporaciones Locales de Andalucía ante las denominadas “declaraciones de riesgo”**, respondiendo a las previsiones de la Ley 26/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y adolescencia. Hasta el momento en nuestra Comunidad Autónoma se encuentra regulado el procedimiento para la declaración de desamparo de un menor (Decreto 42/2002, de 12 de febrero, del régimen de desamparo, tutela y guarda administrativa) y las consecuentes medidas al respecto, pero no así el procedimiento y actuaciones consecuentes a una previa “declaración de riesgo”, que se habría de realizar en el ámbito de los servicios sociales del municipio, tratándose ésta de una de las novedades introducidas por la Ley 26/2015 a la que antes hemos hecho alusión.

Adentrándonos en el contenido de las quejas, en unos casos se censura a los servicios sociales o a la policía -local o nacional- por no acudir o porque su intervención hubiera sido ineficaz (queja 19/5322; queja 19/4611). En otras ocasiones la queja se refiere en concreto a los Servicios Sociales Comunitarios por estar organizados de modo ineficiente, o por considerar que sus actuaciones están muy burocratizadas, sin que resulten eficaces para la solución del problema sobre el que se requiere su intervención (queja 19/5734; queja 19/5561).

De tenor diferente son las quejas relativas a la insuficiencia de las prestaciones de que disponen las Administraciones Públicas para paliar el contexto que propicia la situación de riesgo: Prestaciones para paliar la carencia de vivienda adecuada; escasez de ayudas económicas para solventar problemas puntuales o ayudar a salir de una crisis en la economía familiar (queja 19/4611; queja 19/6293).

Como contrapunto, también se han de destacar las quejas que inciden en un exceso de celo de los profesionales de los servicios sociales comunitarios por efectuar un seguimiento detallado y exhaustivo de la evolución familiar y afectar a la privacidad de la vida en familia: Así en la queja 19/0982 la abuela de una menor hace un exhaustivo relato de sus desvelos por proporcionar a su nieta los cuidados que requiere la menor, y se lamenta de la actitud de los servicios sociales que para apuntalar su valoración negativa respecto de los padres, descalifican toda ayuda que éstos reciben, en una actitud que considera prepotente. También en la queja 19/1088 la persona remitente se lamenta del seguimiento y control, especialmente intenso, que vienen realizando los servicios sociales comunitarios respecto del estado y cuidados que recibe su hijo, de 7 meses de edad, todo ello tras haber sido alertados de su situación de riesgo por parte del hospital en el que nació.

En el mismo contexto de censura de la intervención de los servicios sociales la queja 19/2469 versa sobre las sucesivas denuncias falsas que su ex pareja presenta relatando un posible maltrato a sus hijos. Por ello la interesada se lamenta de que estas denuncias motiven sucesivas y redundantes investigaciones de los servicios sociales de su Ayuntamiento, y que estas investigaciones sean

archivadas una y otra vez tras comprobar la falta de indicadores de riesgo de los menores. En el relato de su queja la interesada expone que comprende la necesidad de que se realice una investigación de toda denuncia de posible maltrato a un menor pero aún así llama la atención de las autoridades sobre las molestias y daño moral que tales investigaciones ocasionan y que no tiene modo de evitar.

### 3.1.2.6.3. Infancia y adolescencia en situación de dependencia

Son escasas las ocasiones en que durante el año 2019 se nos han trasladado cuestiones atinentes al ámbito de la Dependencia, al de la Discapacidad o, en general, al relacionado con las políticas sociales, que guarden una relación directa con personas menores de edad.

Por citar algunas de ellas, aludiremos a la demanda de agilización en la tramitación del procedimiento dirigido a la aprobación del programa individualizado de atención de un menor en situación de dependencia por un trastorno grave del desarrollo, dado que, como sabemos, de esta resolución pende que pueda hacer efectivo su derecho.

Destacamos esta queja especialmente (queja 19/0696), debido a que en la misma la Delegación Territorial en Cádiz de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, informó que el expediente del menor se encontraba desde noviembre de 2017 en los Servicios Sociales de la localidad de residencia del menor para que por los mismos se elaborara la propuesta del programa.

La respuesta que nos ha causado una gran alarma dado el tiempo desde que el expediente se encuentra en el Ayuntamiento. Esperamos poder aclarar con el Ayuntamiento dicha circunstancia en el informe que le hemos requerido, albergando la duda de que la fecha consignada por la Delegación autonómica obedezca a un error. La petición se cursó en el mes de mayo y el Consistorio aún no la ha atendido.

El retraso del recurso propuesto a favor de un menor con 6 años de edad, afectado por un trastorno del espectro autista y una dependencia severa reconocida, también motivó que nos dirigiéramos a la Agencia de Dependencia, que en esta ocasión comunicó que en un plazo no superior a dos meses se aprobaría a su favor la prestación económica para cuidados en el entorno familiar (queja 19/1334).

Ilustraremos este apartado mencionando las demandas por revisión del grado de dependencia y, en concreto, por su favorable solución, la que nos dirigió la madre de una menor de edad con síndrome de down, para pedir nuestra ayuda, dado que se encontraba pendiente de la revisión del grado de dependencia de su hija y la consiguiente adecuación del PIA al resultado de tal revisión.

Ambas cosas han tenido lugar, de manera que la prestación económica correspondiente a su nueva situación de dependencia severa ha sido estimada (queja 19/1377).

Por último, el breve apunte de la dificultad en que determinadas enfermedades raras puedan dar lugar a la consideración de limitante para las actividades básicas de la vida diaria, como ocurrió con un menor al que le fue denegada al no estimarse relevante a dichos efectos que sufriera una enfermedad en las glándulas sudoríparas (queja 19/2236).

La valoración de la discapacidad, por su parte, además de generar escasas pretensiones, debido a derivar de la aplicación de un baremo conforme a criterios técnicos que escapan a las posibilidades de enjuiciamiento crítico de esta Institución, tienen poca presencia cuando de menores se trata y, en todo caso, escasas posibilidades de prosperar en este sentido, salvo que pueda detectarse la concurrencia de algún error administrativo susceptible de subsanación.

A lo sumo, surge de cuando en cuando alguna queja referida a demoras en la valoración de esta diversidad, como desde hace tiempo se produce de forma general cuando de procedimientos administrativos se trata.

Al margen de los supuestos en que acuden a nosotros personas que demandan obtener de los servicios sociales, prestaciones de diversa índole, que les permitan paliar circunstancias familiares de verdadera necesidad, haciendo valer que entre sus miembros se cuentan personas menores de edad, en la memoria de este año es obligado recalcar de nuevo la situación de las solicitudes de acceso a la Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía, en vigor desde el día 1 de enero de 2018, que regulada por el Decreto-Ley 3/2017, de 19 de diciembre, con la naturaleza de derecho subjetivo, ha venido a sustituir al Ingreso Mínimo de Solidaridad.

Ya decíamos el pasado año y no redundaremos en ello más que con brevedad, que en relación con las personas menores de edad, la normativa referida, que regula la citada Renta como una prestación garantizada del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía, ha introducido una importante innovación por lo que a la titularidad del derecho se refiere, al haber contemplado por vez primera la situación de especial vulnerabilidad de las personas menores de edad.

Y así, el Decreto-ley 3/2017, cuya regla general es la de atribución de la titularidad del derecho a las personas comprendidas en el rango de edad que va desde los 25 a los 64 años (artículo 3.3.b), ha establecido excepciones, directa o indirectamente llamadas a tomar en consideración la situación especial del tramo vital de las personas menores.

De este modo, el Decreto-ley 3/2017 otorga la titularidad de la Renta Mínima a las personas emancipadas que, con 16 o 17 años de edad, tengan menores o personas con discapacidad a cargo, o hayan sido víctimas de violencia de género acreditada o se encuentren en situación de urgencia o emergencia social del modo definido por los apartados 5 y 6 del artículo 4 del Decreto-ley (artículo 3.2.c); y hace especial hincapié en el apoyo a unidades familiares cuando existan en las mismas personas menores, atribuyendo entonces la titularidad del derecho a quienes se encuentren entre los 18 y los 24 años edad y tengan a su cargo a menores o personas con discapacidad (artículo 3.2.b).1º), especificando, además, que *“para mayor protección de los derechos de la infancia, igualmente podrán ser personas titulares de la Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía las personas de 65 o más años que acrediten debidamente tener a su cargo a personas menores de edad y no existe otra persona integrante de la unidad familiar que reúna los requisitos para ser solicitante”* (artículo 3.2.d).

También la cuantía de la Renta Mínima aparece incrementada en atención a la existencia de al menos tres personas menores en unidades familiares compuestas por al menos seis personas (artículo 11.2). Y el calendario de aplicación de su Disposición transitoria segunda, permite solicitar la ampliación por períodos de seis meses sucesivos, a partir de 2019, para las unidades familiares con menores a cargo, persistiendo las circunstancias previas y manteniendo los requisitos que posibilitaron su concesión previa.

Esta especial consideración de la norma sin embargo, no evita que también a las familias entre cuyos miembros existen personas menores de edad, afronten las penosas situaciones de demora en la resolución de la solicitud.

Ejemplificaremos para ello con algunas como la [queja 18/2681](#), en la que se nos exponía la carencia de recursos y de vivienda adecuada de una familia con cuatro hijos y a la espera de mellizos, en la que hubimos de recordar a Administración la vulneración del plazo y recomendarle el impulso del procedimiento hasta su conclusión por resolución finalmente aceptada. O las similares queja 19/1380 y queja 19/1378, que denunciaban la demora en el expediente de madres solas con menores a cargo, en las que al margen del retraso en resolver, las solicitudes fueron correctamente desestimadas.

Aunque los responsables públicos vienen anunciando estudios y reformas legales que simplifiquen el procedimiento y solventen el importante problema que arrastramos, así como la especial consideración de las familias en cuyo seno haya menores, al ser una prioridad remediar la pobreza infantil, hasta el momento no se ha producido ningún avance ni mejora digno de mención.

#### 3.1.2.6.4. Infancia y adolescencia migrante

La llegada de cualquier menor a Andalucía, acompañado o no de persona adulta, mediante un procedimiento de migración irregular que ponga en riesgo su integridad física, constituye en sí misma una situación de riesgo por la que debiera ser objeto de protección por parte de los poderes públicos.

A esta precaria situación, en ocasiones, se une un factor que agrava sobremanera su situación de especial vulnerabilidad ya que tras los menores que acuden solos, se pueden ocultar actividades delictivas de trata de seres humanos. Unas actividades que representan una gravísima amenaza para los menores de edad, los cuales pueden llegar a ser víctimas de malos tratos, prácticas de explotación sexual, pornografía infantil o adopciones ilegales, entre otros peligros.

Es conocido que en los pasados años 2017 y 2018 se produjo un importante incremento las llegadas de estos menores con afluencias masivas los meses de climatología más favorable, este constante flujo migratorio nos hace reflexionar sobre si nos enfrentamos a una situación coyuntural o, por el contrario, ante un fenómeno estructural que precisa de soluciones diferentes, estables, que además de dotación de específicos medios materiales y personales pueda exigir modificaciones normativas para adaptar la respuesta a los flujos migratorios desde diferente perspectiva. A este respecto, hemos de señalar que a lo largo de 2019 se ha consolidado la afluencia regular de un importante flujo de menores extranjeros no acompañados (MENA) pero sin las elevadas cifras de crecimiento experimentadas durante 2018.

De este importante fenómeno, que trasciende el ámbito de la Comunidad Autónoma al insertarse en las políticas públicas para atender los flujos migratorios que recibe España, con especial referencia a estos menores, esta Defensoría organizó unas jornadas de coordinación de Defensores del Pueblo y que versaron sobre los problemas derivados de la migración de menores desde países de África a España, que llegan a nuestro país, fundamentalmente, a través de las costas de Andalucía.

En estas jornadas tuvimos ocasión de analizar y debatir los datos cuantitativos que se disponen sobre migraciones, los recursos habilitados en las distintas Comunidades Autónomas y los protocolos de intervención, llegando a suscribir un documento final de consenso que contiene diversas Recomendaciones al respecto. Se puede acceder a dicho documento en el siguiente enlace de nuestra página web. También al específico manifiesto y compromiso de las Defensorías firmantes de la conocida "[Declaración de Tarifa](#)".

Por otro lado, y sin perjuicio de las actuaciones generales del Defensor sobre este fenómeno, hemos de hacer una mención especial a la situación de algunos centros de protección específicamente habilitados para acoger a MENA que han merecido una intervención singular por la Defensoría: en la queja 17/6668 formulamos Recomendaciones relacionadas con el centro de protección "Nuestra Señora del Cobre", de Algeciras, las cuales fueron aceptadas por la Administración. Aún así, efectuamos una labor de seguimiento para evaluar las actuaciones realizadas para revertir la situación irregular en que se encuentra el inmueble, así como la necesidad de presencia continua de intérprete de árabe y francés en el centro.

En lo relativo a la primera de las cuestiones mencionadas se nos comunica que se va a proceder al traslado provisional del servicio prestado en el centro a otras dependencias que se establecerán en

un inmueble arrendado a tal efecto, a fin de poder acometer una reforma integral del centro para que en un futuro cercano este pueda seguir dedicado a la atención de menores. Esto ha sido puesto en conocimiento del personal del centro y a los representantes de los trabajadores. El arrendamiento ha sido autorizado por la Dirección General de Patrimonio y remitido por conducto de la Secretaria General Técnica a la Intervención General para la emisión del preceptivo informe y subsiguientes tramites necesarios para la contratación.

En cuanto a la presencia de intérprete de árabe y francés en el centro, nos informan de que la Delegación Territorial dispone de un mediador intercultural con conocimientos de idioma árabe y francés que acude al Centro dos veces en semana. No obstante, se ha incrementado en 2 nuevos mediadores interculturales, lo que permitirá duplicar los días en que los mismos pueden acudir a los distintos centros.

Por su parte, en la [queja 17/6299](#) nos interesamos por las deficiencias de medios materiales y personales que advertimos en nuestra visita al centro de acogida inmediata de menores inmigrantes de La Línea. A tales efectos la Dirección General de Infancia nos remitió un informe en el que se relataban las actuaciones realizadas para solventar dichas carencias, complementadas con las realizadas en otros centros de la provincia que también estaban afectados por una importante presión asistencial, así como los recursos residenciales provisionales de nueva creación, todo ello en un contexto de incremento progresivo y constante del flujo migratorio de MENA procedentes de países del Magreb y subsaharianos.

En cuanto a las medidas extraordinarias de reacondicionamiento de las instalaciones del centro a la demanda asistencial existente, se efectuaron las siguientes:

- Pintado exterior e interior del centro, puertas de paso, barandillas y puertas metálicas, cambios de puerta principal, de lavandería y de taller, en especial para dotar a este último espacio de capacidad de recepción con literas.
- Instalación de una nueva cocina de gas y de freidora para reforzar la capacidad funcional en cocina.
- Instalación de módulo portátil con 10 duchas en el patio en régimen de arrendamiento como solución más eficiente que permitirá incrementar el número de puntos de ducha y aseo de forma prácticamente inmediata y sin interferir con la actividad del centro.
- Adquisición de nuevo mobiliario (sillas, mesas y armarios).

La Dirección General también nos informa que, en distinta medida, también se estaban acometiendo diversas inversiones en otros centros que así lo habían solicitado (La Cañada, en Villamartín, y Tolosa Latour, en Chipiona).

Finalmente, sobre la adecuación de plantilla, la Delegación Territorial realizó todas las sustituciones solicitadas en los distintos centros y, además, dio cobertura a todas aquellas vacantes dotadas presupuestariamente que fueron autorizadas por Función Pública. Además se solicitó la implementación de un plan de emergencia para la contratación de personal de refuerzo de los centros de menores de la provincia durante el periodo estival.

No queremos finalizar este apartado sin hacer referencia a nuestras actuaciones, primero de oficio, y después para dar respuesta a distintas quejas (quejas 19/3256, 19/6099, 19/6100) para manifestar la oposición de esta Defensoría a actos electorales en los que se estigmatice a este colectivo. En respuesta a estas quejas señalamos que dejando a un lado las competencias de la Junta Electoral

Provincial para evaluar si el comportamiento de la concreta candidatura se ajustaba a la normativa electoral, no puede esta institución del Defensor del Pueblo Andaluz, también Defensor del Menor de Andalucía, pasar por alto la situación de especial vulnerabilidad en que se encuentran los menores inmigrantes carentes de persona adulta responsable de su cuidado, y que por dicho motivo son objeto de tutela y custodia por parte del Ente Público, cuyos derechos e interés superior han de ser especialmente protegidos ante cualquier riesgo de posible vulneración.

Es por ello que tras conocer las noticias publicitadas por los medios de comunicación relativas a dicho acto electoral, esta Institución decidió emitir un comunicado público con el siguiente contenido:

*“(...) Manteniendo el respeto y la no interferencia en los procesos electorales, el Defensor del Menor de Andalucía, Jesús Maeztu, ha solicitado hoy de los poderes públicos que hagan efectivo el llamamiento de todos los Defensores del Pueblo en las pasadas Jornadas de Coordinación sobre “evitar la criminalización de los adolescentes y jóvenes extranjeros no acompañados, y la exigencia de una reacción pronta de las administraciones para que sus derechos fundamentales sean respetados, así como una mayor sensibilización de los medios de comunicación, entidades públicas, privadas y ciudadanía en general, para no alentar su estigmatización y alarma social con informaciones falsas y tendenciosas”.*

*Ante las informaciones registradas en los medios de comunicación sobre la situación creada a cuenta de la ubicación de un centro de menores extranjeros en el barrio de la Macarena de Sevilla, el Defensor del Menor de Andalucía ha señalado que “no tiene ningún fundamento legal ni social alarmar y descalificar a estos niños y niñas, so pretexto de pedir seguridad para la ciudadanía, estigmatizando como peligrosos a un grupo de menores que se están integrando con total normalidad”.*

*El Defensor del Menor de Andalucía ha recordado que ha visitado las instalaciones en dos ocasiones, la última el pasado 17 de septiembre tras tomar posesión del cargo y junto a los diputados, sin excepción, de la Comisión sobre Políticas para la Protección de la Infancia en Andalucía del Parlamento andaluz, donde comprobó la absoluta normalidad del centro.*

*“Basta ya de alarmas sociales provocadas que dificultan el futuro de una infancia que ha sufrido una largo itinerario de dolor”, ha reclamado Jesús Maeztu*

*Por último, el Defensor del Menor ha reiterado que todas las medidas que afecten a los menores extranjeros no acompañados deben responder al interés superior del menor. (...)”*

En cualquier caso, y en la misma línea que el comunicado que acabamos de exponer, hemos tenido conocimiento de las diligencias de investigación que sobre tales hechos ha emprendido el Ministerio Fiscal, en las que dicha institución acometerá una investigación sobre las posibles responsabilidades -civiles o penales- en que hubieran podido incurrir, ejerciendo en consecuencia las actuaciones previstas en el Estatuto Orgánico del Ministerio Fiscal.

### **3.1.2.6.6. Maltrato a menores**

#### **3.1.2.6.6.1. Denuncias de maltrato a menores**

Toda persona menor de edad tiene derecho a ser protegida contra todo abuso o explotación; a tal fin el artículo 8 de la Ley del Menor en Andalucía dispone que las Administraciones públicas desarrollarán programas destinados a adoptar medidas preventivas para evitar que se produzcan situaciones de malos tratos físicos, psíquicos o sexuales, uso y tráfico de estupefacientes, drogas

tóxicas y sustancias psicotrópicas, mendicidad infantil, explotación laboral exposición y venta de menores o cualquier otra circunstancia que pueda interpretarse como explotación de los mismos.

Para la detección y denuncia de las situaciones señaladas anteriormente, la ley obliga a que por las Administraciones públicas de Andalucía se establezcan los mecanismos de coordinación adecuados, especialmente en los sectores sanitarios, educativos y de servicios sociales, actuando con las medidas de protección adecuadas cuando detecte una situación de las descritas.

A este respecto hemos de destacar los esfuerzos que en materia de coordinación entre Administraciones, viene realizando el Foro Profesional de la Infancia, que en una reunión de trabajo mantenida el pasado octubre de 2019, en la sede de la Real Academia de Medicina de Sevilla, a la que asistió esta Defensoría junto con representantes de diversas Administraciones Públicas (Juzgados, Fiscalía, Policía, Junta de Andalucía, Administraciones Locales y representantes del movimiento asociativo) se pusieron en común las disfunciones que se producen en la aplicación del protocolo de coordinación actualmente existente (Orden de la Consejería de Asuntos Sociales, de 11 de febrero de 2004, por la que acuerda la publicación del texto íntegro del Procedimiento de Coordinación para la Atención a Menores Víctimas de Malos Tratos en Andalucía y las buenas prácticas favorecedoras de la coordinación interinstitucional, orientadas a una intervención eficiente y eficaz de los menores ante situaciones de maltrato, de noviembre de 2002).

De entre las diferentes tipologías de maltrato, hemos de destacar las quejas que relatan supuestos de **maltrato sexual**, en disconformidad con la intervención realizada tras presentar una denuncia. Así en la queja 19/3782 una madre censura la intervención de los servicios sociales comunitarios porque no habían atendido la petición de que su hijo fuese derivado para evaluación de posibles malos tratos por parte del equipo de intervención y evaluación de casos de abuso sexual (EICAS). Tras estudiar el caso pudimos comprobar que la negativa a que el menor fuese evaluado procedía del juzgado que tramitaba su divorcio, que emitió un resolución denegando dicha pretensión.

En ocasiones la queja es remitida por los propios profesionales que, con la finalidad de mejorar los protocolos de actuación, relatan las deficiencias que encuentran en su trabajo. Así en la queja 19/4155 el trabajador social de un hospital nos expone las irregularidades que a su juicio se produjeron en el abordaje de la situación de riesgo social en que se encontraba una adolescente, de 15 años, víctima de una agresión sexual y embarazada. Se lamentaba de manera especial del retraso, cercano a 2 meses, con el que se adoptaron medidas eficaces en protección de la menor, que durante todo este tiempo permaneció en el mismo entorno familiar y social que propició la agresión sexual de que fue víctima.

También hemos de hacer referencia a las quejas que inciden en la situación en que quedan los menores que son víctimas directas o indirectas de situaciones de violencia de género. Muchas de estas quejas nos son remitidas por madres, que dicen haber sido víctimas de violencia de género, y que discrepan de la decisión adoptada por el Ente Público de retirarles la custodia de sus hijos, alegando que dicha medida de protección sobre los menores, aparentemente justificada, no hace más que ahondar los efectos del maltrato de que fueron víctimas.

De dicho tenor es la queja 19/2470 en la que la interesada refiere que su hermana ha sido víctima de violencia machista y que por este motivo viene siendo objeto de protección en una vivienda habilitada para dicha finalidad por el Instituto Andaluz de la Mujer. Encontrándose en esta situación sufrió la declaración de desamparo de sus hijos, medida que considera absolutamente desproporcionada, por no haber ponderado de forma suficiente las especiales circunstancias en que se encuentra la madre, ello además de disponer de familia extensa que podría hacerse cargo de sus hijos de forma temporal. También en la queja 19/5737 la madre de un recién nacido relata cómo estando en una

casa de acogida para mujeres víctimas de violencia machista le habían retirado la custodia de su bebé y cómo ahora pretendía recuperarla.

Otro de los aspectos que se abordan en estas quejas es el relativo a la **activación de los equipos de intervención en casos de abuso sexual**, así como la demora en la realización de los trámites de instrucción de las investigaciones por parte del Juzgado: A título de ejemplo en la queja 18/6549 una madre, que se divorció de su ex marido como consecuencia del maltrato de que era objeto, se dirige al Defensor en queja de la excesiva demora con la que tramita el juzgado una denuncia que interpuso por abusos sexuales del padre a sus hijos, del cual tiene noticia cuando éstos regresan de pernoctar con él en el ejercicio del derecho de visitas establecido en la sentencia.

Tras solicitar la colaboración de la Fiscalía pudimos conocer que se incoaron diligencias preprocesales en el juzgado tras recibir la denuncia y que el Juzgado tomó declaración a la denunciante y al denunciado, quien negó los hechos. En esta tesitura, al no existir evidencias físicas de los abusos, la Fiscalía instó al Equipo de Valoración e Intervención en Casos de Abuso Sexual (EICAS) para que emitiese un informe al respecto, contestando dicho equipo que no se podía realizar dicho estudio por haberle sido remitido el encargo sin ajustarse a protocolo. A continuación el Juzgado acordó declarar complejo el procedimiento y solicitar de nuevo la realización de la evaluación de los menores al EICAS, añadiendo la Fiscalía su intención de instar la práctica de nuevas diligencias que ayudasen a la investigación, lo cual hacía prever un impulso de la investigación judicial solventándose los inconvenientes burocráticos que impedían su continuidad.

En otras ocasiones la queja va referida al contenido de la resolución judicial, especialmente cuando la decisión judicial es favorable a la persona acusada, tal como en la queja 19/6701 en la que la interesada se lamentaba de que el juzgado hubiera archivado una denuncia contra su ex pareja por maltrato a su hijo. 3 años después, cuando su hijo había cumplido 12 años, el menor insistía en el maltrato de que fue víctima por parte de esta persona, siendo evidentes las secuelas psicológicas en el menor. En respuesta a su queja informamos a la interesada que si dispusiera de nuevos y diferentes elementos de prueba sobre el maltrato que denunció con anterioridad, podría plantear una nueva denuncia ante el Juzgado para que el órgano judicial decidiera su posible admisión o rechazo, y en su caso incoara nuevas diligencias de investigación, todo ello en el supuesto de que el tiempo transcurrido desde entonces no hubiera provocado la prescripción del ejercicio de la acción penal. Y sin dejar de lado las implicaciones jurídico penales de esta conducta, nos centrarnos en el abordaje del estado emocional del menor, en especial del daño psicológico al que la madre aludía en su escrito. A este respecto le sugerimos la posibilidad de que acudiera con él a su pediatra o médico de cabecera para exponerle su caso. Tras evaluar su situación dicho profesional sanitario podría derivar a su hijo para que fuese atendido por el equipo especializado en salud mental infanto-juvenil (USMIJ) donde podría beneficiarse de algún tipo de terapia de ayuda.

### 3.1.2.6.6.2. Protocolos de intervención

En cuanto a las pautas de intervención tras la detección de un posible supuesto de maltrato a menores de edad hemos de hacer referencia a la aceptación de la **Recomendación** que hicimos en la [queja 17/3699](#) sobre intervención del Ente Público ante denuncias anónimas de maltrato a menores.

Tal como expusimos en nuestro anterior informe al Parlamento, esta Institución formuló una resolución con Recomendaciones dirigidas a la Dirección General de Infancia y Familias en relación con su queja por el funcionamiento del Teléfono de Notificación de posibles situaciones de Maltrato Infantil, respecto de su intervención en casos de denuncias con datos incompletos o anónimas.

De dicha resolución obtuvimos una respuesta no favorable, motivo por el que se acordó elevar la misma a la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales (en estos momentos Consejería de Igualdad,

Políticas Sociales y Conciliación) que nos ha respondido con el informe cuyo contenido reproducimos a continuación:

*“(...) Informarle que compartimos las recomendaciones realizadas, que ya se encuentran implementadas. De hecho, respecto a la operatividad de la línea telefónica, comunicarle que, de forma periódica, desde la Dirección General de Infancia y Conciliación se vienen llevando a cabo reuniones de coordinación con las personas responsables de dicho servicio, con objeto de orientarlas sobre las nuevas cuestiones que se plantean a fin de garantizar, en todo caso, la adecuada atención a las personas menores de edad.*

*En cuanto a la recomendación de que no se desechen las denuncias anónimas ni las presentadas con escasos datos, desde esta Consejería estamos completamente de acuerdo con ambos planteamientos. En este sentido, el propio servicio telefónico garantiza el anonimato del comunicante y, una vez que se cuenta con unos datos básicos sobre la posible situación de maltrato, se ponen en funcionamiento los mecanismos establecidos en el protocolo de actuación.*

*No obstante, indicarle que, como queda constancia en la documentación de este expediente, en el supuesto planteado en la queja no se aportaron unos datos mínimos sobre el lugar aproximado donde supuestamente se produjeron los hechos, así como ningún dato sobre las supuestas víctimas que permitieran realizar una actuación.*

*A este respecto hay que señalar que, por imperativo legal, nuestro ámbito competencial en ningún caso alcanza la investigación para determinar la identidad de las personas o lugares donde se puedan producir los hechos, labor ésta asignada a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado a las que tampoco podemos acudir sin facilitar una orientación mínima sobre los supuestos hechos.(...)”*

A la vista del contenido de la respuesta recibida apreciamos que dicha Consejería asume el contenido de nuestras Recomendaciones, aunque puntualizando que en el caso concreto que fue motivo de la queja no se aportaron unos datos mínimos sobre el lugar aproximado donde supuestamente se produjeron los hechos, así como ningún dato sobre las supuestas víctimas que permitieran realizar una actuación.

A este respecto, hemos de remarcar lo que ya señalamos en el argumentario de nuestra resolución, pues consideramos que esa Administración pudo actuar de un modo más diligente tras recibir su denuncia (en ese momento, además del relato de hechos la denunciante aportó la dirección de correo electrónico y número de teléfono de quien le comunicó lo que le sucedía al menor), haciéndole cargar, como denunciante, con la tarea indagatoria destinada a recabar mayores datos con que completar su denuncia, sin que se activasen mecanismos para que fuera el Ente Público de Protección de Menores quien realizara directamente dichas indagatorias -si con los datos disponibles le resultara posible-, o se solicitara la colaboración de los servicios sociales comunitarios, o de las unidades del Cuerpo Nacional de Policía adscritas a la Junta de Andalucía y dedicadas a colaborar con el Ente Público de Protección de Menores (APROME); o bien para que desde el Ente Público se comunicaran los hechos, por escuetos que fueran, a la policía o juzgado, para que desde allí, si se considerase pertinente, se realizara la correspondiente investigación.

También en relación con los protocolos de intervención hemos de aludir a las quejas que recibimos relatando **demoras y dilación en la tramitación de procedimientos judiciales relacionados con maltrato a menores**. A este respecto resulta ejemplificativa la queja 18/4238 en la que la persona interesada nos comenta los diferentes incidentes ocurridos tras denunciar los presuntos abusos sexuales padecidos por su hija, de 3 años de edad. Se quejaba de los farragosos trámites procesales

que hubo de soportar, en especial de los incidentes acaecidos para dilucidar la competencia territorial entre dos juzgados, lo cual demoró la evaluación de su hija por parte de personal especializado y a la postre, según su apreciación, derivó en la imposibilidad de indagar en profundidad en el testimonio que pudiera aportar la menor, condicionando por tanto la resolución de sobreseimiento provisional de las diligencias por parte del órgano judicial.

A este respecto hemos de recordar que la intervención de un equipo de intervención en casos de abuso sexual (EICAS), atiende a los criterios de actuación ante supuestos de malos tratos a menores previstos en el Protocolo de Coordinación entre Administraciones (Orden de 11 febrero 2004, publicada en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía de 26 febrero 2004, número 39 de 2004). La intervención del EICAS responde a la necesidad de obtener un diagnóstico y evaluación de un supuesto de abuso sexual realizado por profesionales independientes, especializados en dicha intervención, y que eviten en lo sucesivo repetir entrevistas y exploraciones innecesarias a la víctima, menor de edad, añadiendo nuevo daño al ya sufrido con el abuso sexual. Ahora bien, nos encontramos con el inconveniente de que la intervención de este equipo, a salvo de que fuese ordenada por un juzgado, requiere del consentimiento de los padres o tutores del menor que se ha de someter a la evaluación, habiendo de ser resueltas también en sede judicial las discrepancias que al respecto pudieran existir entre ambos progenitores.

### 3.1.2.6.6.3. Tratamiento en los medios de comunicación de noticias sobre casos de maltrato a menores

Hemos de aludir a aquellos supuestos en que las noticias que publicitan los medios de comunicación se apoyan en **imágenes o incluyen el relato de datos personales que permiten identificar al menor víctima**, lo cual genera un daño añadido (revictimización) que sería evitable de aplicar los profesionales de los medios de comunicación un criterio deontológico y ético adecuado.

Así en la [queja 19/1065](#) se cuestiona el ejercicio de la profesión periodística al momento de redactar crónicas, acompañadas o no de apoyo fotográfico, ilustrativas de noticias relativas a casos de maltrato a menores de edad, y también de otros hechos noticiables, con connotaciones negativas, cuyos protagonistas directos o indirectos también fueran menores de edad.

En el caso concreto expuesto en la queja nos encontramos con la redacción de una crónica periodística, correctamente redactada desde el punto de vista de la información aportada a los potenciales lectores, pero que a juicio de esta institución adolecía del defecto de aportar datos no relevantes para dicha información pero que permitían identificar a la familia y al concreto menor víctima de una agresión sexual, que se veía señalado ante el resto de familia, vecindad y entorno social más cercano, quienes no tendrían por qué ser conocedores de datos de su intimidad personal.

La crónica periodística en cuestión deja pocos resquicios a la ocultación de la identidad de los menores víctimas de la agresión sexual pues además de ilustrar la noticia con la fotografía del padre agresor, reseña su nombre y las iniciales de sus apellidos e indica que se trata de un jornalero de un pequeño pueblo de la Comarca de Cazorla, añadiendo que la hija mayor tiene 16 años y la pequeña 12.

Es por ello que, siendo conocedora esta Institución de la sensibilidad del Colegio Profesional de Periodistas con la protección de los derechos e intereses de las personas menores de edad, muy vulnerables ante situaciones que se pudiera ver comprometida su intimidad personal y familiar, y la integridad del anonimato de sus datos personales, acordamos remitir el presente caso para su consideración. A tales efectos hemos tenido presente que la Ley que crea el Colegio Profesional de Periodistas de Andalucía lo configura como corporación de derecho público de adscripción voluntaria para aquellos profesionales que han obtenido la licenciatura o el grado en periodismo o comunicación audiovisual, siendo así que el Colegio dispone de una Comisión de Deontología

y Garantías como instancia independiente encargada de velar por el cumplimiento de los códigos éticos y deontológicos que rigen la profesión, en especial los códigos del Consejo de Europa y de la Federación de Asociaciones de Periodistas de España (FAPE), a fin de garantizar el derecho a la información de la ciudadanía.

La respuesta a nuestra petición de colaboración fue muy favorable, incoándose un expediente por la Comisión Deontológica de dicho colegio profesional, que reunida en Pleno emitió una resolución reconociendo la vulneración de normas deontológicas y recomendando la rectificación de la noticia en las páginas de internet en que aún permaneciesen.

De la respuesta recibida extractamos lo siguiente:

*“(...) El dilema que se plantea es si la exigencia de tutelar el reconocimiento de la identidad de las menores, debería extenderse hasta el punto de ocultar la identidad del agresor, su padre, y omitir datos esenciales de la noticia, como quién ha sido el autor de tal delito y el lugar o su actividad profesional, datos que se reflejan en la noticia. Dada la naturaleza paterno-filial entre agresor y víctima, se producirá inevitablemente un reconocimiento de esta última al dar datos de la primera. Por lo que el periodista no debe desconsiderar que de manera implícita la información puede conducir al reconocimiento del menor, que puede verse molestado por la publicación de dichos actos. En este sentido, el periodista debería ser cauta y ofrecer la información de los hechos, incluso la identidad del agresora través del nombre y las iniciales, pero obviar datos específicos que puedan conducir a la identificación del menor. Por ejemplo, aludir a una localidad de la sierra de Jaén, en vez de dar el nombre del pueblo y la actividad específica del padre. Pues dadas las circunstancias de cada caso, se puede desproteger el derecho del menor a no verse asociado con hechos que puedan condicionar su desarrollo psicológico y social. En esta misma línea, parece conveniente optar por no publicar la fotografía con un encuadre que permita su identificación, por ejemplo, de espaldas, evitando un reconocimiento inmediato y más vivo en la memoria de la víctima.*

(...)

*Parece conveniente apelar al sentido de la responsabilidad ética del periodista y de los medios de comunicación pues, más allá de sus obligaciones legales, resulta necesario adoptar medidas adicionales cuando se trata de tutelar los derechos de un menor, sobre todo por hechos que puedan verse amplificadas por el eco mediático*

(...)

*Otra circunstancia que convendría añadir aquí es la permanencia de dicha noticia en la versión digital de los medios. La actualidad de los hechos va remitiendo con el tiempo, sin embargo las noticias perduran en internet y son accesibles con un solo clic. Por eso, los medios de comunicación deberían estar atentos a modificar posibles datos que puedan identificar a la víctima de un delito, como ocurre en la presente noticia, en caso de no atender la recomendación que se formula en la presente resolución.*

*Resolución: Esta Comisión, reunida en Pleno, entiende que ha existido vulneración del punto 4 del código deontológico, porque se ofrecen datos que permiten la identificación innecesaria del menor, y se publica una fotografía que compromete tanto el derecho a la presunción de inocencia del acusado como a una identificación inmediata e inequívoca de las menores víctimas de dichas agresiones sexuales (...).”*

### 3.1.2.12. Defensa de otros derechos

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

...

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.

...

...

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.

...

...

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.

...  
...

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.