

supervisión, vigilancia y control de la correcta gestión del servicio contratado, y que en consecuencia se verificase el cumplimiento por parte de la entidad contratista de las previsiones establecidas por la Consejería de Educación en el Protocolo de actuación de los centros docentes en casos de padres divorciados o separados, para garantizar que fuesen atendidas, conforme a lo dispuesto en la legislación, las peticiones efectuadas por la persona titular de la queja relacionadas con la información académica de su hijo y demás documentación solicitada.

A tales efectos, y para el cumplimiento de nuestra recomendación, el ayuntamiento de Marchena nos informó que había solicitado a la Consejería de Educación las instrucciones incluidas en el mencionado Protocolo.

...

### 3.1.2.13 Las personas menores de edad en el ámbito de la conciliación familiar dentro del empleo público

En este concreto apartado, caben destacar las quejas de personas interesadas que nos planteaban situaciones que afectaban a su derecho a que se flexibilicen las condiciones de trabajo para favorecer la conciliación de la vida familiar y personal, en caso de necesidades de menores o mayores dependientes a su cargo, previsto en el art. 6 del Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, y en las distintas normas reguladoras de estas situaciones para el personal empleado público en sus correspondientes Administraciones. En el caso de la Junta de Andalucía, en la Resolución de la Secretaría General de Administración Pública de 12 de marzo de 2020, complementada por la de 13 de marzo de dicho año.

Las cuestiones controvertidas, en la mayoría de los casos, se centraban en determinar si la necesidad de cuidado de la persona a cargo daba lugar a la inclusión en alguno de los grupos de riesgo establecidos para la concesión de un permiso o adecuación de la jornada para su atención. En estos supuestos, contestamos a las personas interesadas que corresponde apreciar a la Administración si las patologías alegadas respecto de la persona a cargo son susceptibles de encuadrarse en alguno de los grupos de riesgo previstos en la referida Resolución, en función de los informes médicos y circunstancias alegadas.

Y, en cuanto a la **concesión de permisos o cambios en la jornada**, dependiendo de la Administración en cuestión, **se podrán autorizar cuando concurren circunstancias graves que lo justifiquen, y siempre que las necesidades del servicio queden cubiertas.**

Tras solicitar la correspondiente documentación justificativa de la situación planteada, la mayoría de las quejas fueron cerradas al no adjuntarse la documentación requerida o no quedar acreditada la concurrencia de las circunstancias que se han determinado para poder ejercitar este derecho. Entre éstas cabe citar las quejas 20/2310 y 20/5025.

En las tramitadas, tras recibirse los informes de las Administraciones correspondientes no se apreció un comportamiento de las mismas contrario al ordenamiento jurídico que resultaba de aplicación en ese momento.

Entre estas cabe destacar la queja 20/3614, en la que la interesada, personal de enfermería en un hospital público, nos solicitaba se le mantuviera el turno de mañana ante la necesidad de cuidar a sus padres y esposo, ya que durante ese horario eran atendido por cuidadores con cargo a la situación de dependencia. La Administración sanitaria nos respondió informándonos que, a pesar de la situación excepcional causada por la pandemia del Covid-19, *“la citada profesional, aun figurando adscrita al turno diurno con la peculiaridad de cadencia antes descrita, le ha sido respetada su petición de necesidad hasta el punto que, con la concatenación de todas cuantas circunstancias de necesidad asistencial que han existido en el Centro, en el periodo transcurrido entre el 13 de enero y fecha de 14 de julio tan sólo ha sido requerida para trabajar en turno de tarde el día 30 de marzo de 2020, y ello, obedeció a la necesidad de una situación puntual como consecuencia de concurrir diferentes procesos de enfermedad en profesionales del Servicio de Quirófano, permaneciendo el resto de días de trabajo en horario de mañana adaptando su jornada a sus necesidades de conciliación.”*

Por demoras en el reconocimiento y pago de pensiones de orfandad y de la prestación por hijo a cargo, se han tramitado las **quejas 20/2173, 20/2178, 20/3056, 20/4857 y 20/5528**.

Todas las quejas recibidas en esta materia, al afectar a una Administración estatal, como es la de la Seguridad Social, fueron remitidas al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales para su tramitación.

## 3.2 Consultas

### 3.2.2 Temática de las consultas

#### 3.2.2.2 Educación

...

El cierre de los centros educativos ha evidenciado, una vez más, el **problema de la conciliación de la vida familiar y laboral y la importancia que ejerce el sistema educativo para solventar estas situaciones**. Familias donde los dos progenitores trabajaban en servicios esenciales que no podían realizar teletrabajo (cajeros de supermercados, empleadas de hogar, trabajadores de la limpieza...) o familias monoparentales que trabajaban como empleadas de hogar o en cuidados; y que no podían dejar de acudir, pero tampoco podían dejar a sus hijos solos, nos trasladaban su angustia por no saber qué hacer ya que la mayoría de las veces tenían que dejarlos solos, siendo muchos de estos niños y niñas, menores de edad.

Nos han seguido llegando consultas de padres y madres que se ven obligados a que sus hijos menores estén matriculados en centros distintos y que solicitan **la reagrupación de los hermanos y hermanas en el mismo centro docente**.

...

#### 3.2.2.5 Justicia

...

Con la pandemia y la declaración del estado de alarma y el consiguiente confinamiento e imposibilidad de poder salir de la propia provincia o comunidad autónoma, han sido muchas las personas que se han dirigido a nosotros ante la imposibilidad de ver a sus hijos por la negativa del otro progenitor a entregar a sus hijos amparándose en el estado de alarma.

Entre estas podemos destacar la **C20/4412** en la que un usuario nos pregunta qué hacer al no haber podido recoger a su hijo el miércoles santo en casa de la madre para el periodo vacacional. Según nos trasladó renunció a recoger a su hijo en visitas intersemanales los miércoles y fines de semana alternos para preservarlo de salir por el estado de alarma, sin embargo no estaba conforme con no haber podido recogerlo en Semana Santa. Manifestaba haber mantenido el confinamiento con responsabilidad, por lo que consideraba que el menor podría estar ahora unos días en su casa. Ante la negativa de la madre a que lo recogiera, acudió a la Policía Local que lo mandó a la Guardia Civil, estos a la Policía Nacional, estos al Juzgado y Fiscalía donde le indicaron que tendría que esperar a que pasara la Semana Santa.

Hemos recibido varias consultas en las que familiares de menores quieren información sobre cómo actuar para ejercer su derecho de visita. En la consulta 20/11535 una abuela quería conocer sus derechos para poder visitar a su nieta. Ella entendía que su hija está siendo maltratada por su esposo que era una persona violenta y que no quería que viera a su nieta salvo que le diera dinero.

En estos casos recomendábamos a la familias que lo deseable era llegar a un acuerdo entre los familiares y, solo en situaciones excepcionales, acudir al juzgado, al objeto de no colapsar los Juzgados de familia, así como en general que el estado de alarma no suspendía los derechos y obligaciones de los progenitores.