

3 ACTUACIONES DE LA DEFENSORÍA: QUEJAS Y CONSULTAS

3.1 Quejas

3.1.2 Temática de las quejas

3.1.2.1 Derecho a la salud

...

El interesado señalaba que su hija menor, al estar sujeta a la custodia compartida de ambos progenitores, forma parte de su unidad familiar y que ante el riesgo de un posible contagio por la convivencia en su seno, había comunicado al servicio público de salud el contacto con un caso positivo en el domicilio y comunicado esta circunstancia a la madre, junto a la fecha asignada para la prueba diagnóstica.

La madre se había opuesto y, al parecer, había acudido para anular la prescripción y la cita al Centro de Salud, accediendo su pediatra, de tal modo que cuando el padre acudió con su hija al autocovid le informaron que la prueba no estaba autorizada y se negaron a realizársela. Ante esta tesitura, tuvo que acudir a su Hospital de referencia para poder comprobar el estado de salud de su hija.

La situación planteada está siendo objeto de investigación en esta Institución, mediante la solicitud de informe al correspondiente Distrito de Atención Primaria, por lo que no contamos con los datos que nos permitan alcanzar en este momento conclusiones. No obstante, consideramos oportuno poner de relieve la necesidad de contar con instrumentos que posibiliten solventar las discordias parentales, en aras a salvaguardar la salud de los menores que dependen de padres con criterios discordantes, en aspectos que pueden incidir de forma relevante en aquellos. Máxime en materia de salud pública (queja 20/8001).

También la salud pública, en el aspecto del **calendario de vacunación de menores**, plantea situaciones cuya fuente es la falta de una adecuada información, como revelaba la madre que nos refería haber interpuesto una queja, debido a la negativa a vacunar a sus dos hijos, nacidos los años 2004 y 2007, frente al MENINGOCOCO ACWY (queja 20/6646).

En esta ocasión, sin perjuicio del derecho que tiene la persona usuaria a obtener la debida respuesta de la Administración, aprovechamos el contacto para informar sobre aspectos de la referida vacunación, replicando las variaciones en el calendario de vacunas y las franjas de edades y años en que las mismas se iban a realizar. En resumen, un caso más vinculado a deficiencias en la información ofrecida por la Administración sanitaria, en la raíz de una reclamación cuya sustancia no revelaba irregularidad de fondo.

En otro orden de cosas, debemos abundar nuevamente sobre la atención sanitaria o, más explícitamente, sobre el acceso a la atención médica (en sus diversos niveles), de menores de edad con padres sin relación afectiva mutua. Nos referimos a un acceso más eficiente a dicha atención de salud, que vendría facilitado por la **posible obtención de un duplicado de su tarjeta sanitaria**.

Así en la [queja 19/5118](#) emitíamos una nueva Recomendación a la Dirección Gerencia del Servicio Andaluz de Salud, instando la reconsideración de la posibilidad de realizar el diseño de un duplicado de la tarjeta sanitaria individual, que incorpore los datos de los usuarios del SSPA que sean menores de edad y a impartir instrucciones para su expedición, previa solicitud, a los progenitores separados o divorciados que no dispongan de la tarjeta original, a fin de facilitar el acceso a la asistencia sanitaria de aquellos, en los períodos de convivencia con dicho progenitor y, o en su defecto, que se valore la inclusión de la firma de ambos progenitores para la expedición y duplicados de las tarjetas de menores de edad, o bien se acredite que el progenitor solicitante de la misma ostenta la guarda y custodia.

Esta posibilidad ya ha sido materializada en otras comunidades autónomas, que emiten duplicados de las tarjetas sanitarias, como sucede en la Comunidad Valenciana, Aragón, País Vasco, Comunidad Foral de Navarra, Comunidad de Madrid, Cataluña y más recientemente en la de Castilla y León, que procedía a adoptarla en el año 2014, a pesar de haber rechazado previamente una Recomendación en este sentido del Defensor del Pueblo de España.

Pues bien, en respuesta a nuestra Recomendación, la Administración insiste nuevamente en la imposibilidad de emitir un duplicado de la misma, arguyendo problemas de tipo informático, y sostiene que la atención médica se encuentra garantizada sin necesidad de precisar llevar de la tarjeta, ni para la atención ordinaria, ni la urgente ni dispensación de productos de farmacia.

Pese a ello, la realidad es que las quejas se han venido sucediendo en esta materia, por diversos motivos, como la anulación involuntaria de citas de un progenitor a otro (queja 20/8001) o la dificultad en la asistencia médica urgente (queja 20/1408).

Entendemos que la persistencia de estas situaciones invita a una reflexión sobre las razones que impiden arbitrar alguna fórmula para dar solución a las demandas y peticiones de duplicados de tarjeta sanitaria individual en el caso de menores hijos de padres separados que se han venido recibiendo hasta la fecha, y que insistimos, se han superado en otras partes del territorio nacional y ello en mayor medida por la limitación que existe en el Servicio Andaluz de Salud para acreditar la representación legal o voluntaria de otra persona, en la utilización, por ejemplo de medios electrónicos con autenticación externos (@firma o Cl@ve), lo que exige a los padres separados realizar los trámites con una tarjeta sanitaria que han de compartir.

...

3.1.2.5 Derecho a la protección en el seno familiar

a) Conflictos en el seno de la familia

La dinámica de las relaciones de familia hace que surjan discrepancias entre sus miembros, en ocasiones muy enconadas, que son fuente de conflictos cuyos efectos negativos repercuten también en los menores que la integran.

El supuesto más extremo es el que provoca la ruptura de relación entre los progenitores, produciéndose dicha ruptura en más ocasiones de las deseables sin acuerdo entre ellos y sin consensuar la relación que en adelante deben tener con los hijos que comparten. Es por ello que, en ausencia de la posibilidad de llegar a un acuerdo razonable, deben dirimir sus diferencias en un juzgado, lo cual a su vez provoca una dinámica de procedimientos judiciales para el reconocimiento de distintos derechos y su ejecución, los más frecuentes referidos a la guarda y custodia de los menores, pensión alimenticia, y régimen de visitas para el progenitor no custodio y resto de familiares.

En este contexto las personas afectadas por esta problemática se dirigen a nosotros en solicitud de ayuda para solventar su situación. En ocasiones se nos solicita que intervengamos en apoyo de la pretensión que vienen sosteniendo en el juzgado, argumentando que el otro progenitor no cuida bien a los hijos, que no satisface sus necesidades afectivas o que no le presta ayuda en los estudios, por lo cual el juzgado debería modificar su decisión sobre régimen de guarda y custodia y/o visitas, tal como se expone, entre otras, en las queja 20/1287; queja 20/1312; queja 20/1390; queja 20/1743; queja 20/1876; y queja 20/3136.

En otras ocasiones la queja contiene una discrepancia de los progenitores sobre el sometimiento del menor a terapia psicológica (quejas 20/611, 20/1653); sobre el concreto colegio en que ha de estar matriculado el hijo (queja 20/1493); sobre el cambio de domicilio realizado de forma unilateral por el progenitor que ostenta la custodia (queja 20/1547, queja 20/1281); por desatender el pago de la pensión de alimentos (queja 20/1580); sin que falten tampoco quejas relativas a procedimientos incoados por violencia de género y cómo estos afectan a la efectividad del derecho de visitas a los hijos (singular 20/5247; queja 20/4278; queja 20/4451).

Todas estas quejas coinciden en tratarse de litigios de derecho privado, sustanciados entre particulares y sin intervención de la administración pública, los cuales en su mayoría han sido planteados ante un juzgado, cuya tramitación se encuentra en curso. Por este motivo, a salvo de que pudiéramos apreciar la existencia de una demora desproporcionada en la intervención del órgano judicial, en cuyo caso solicitaríamos la colaboración de la fiscalía, hemos de limitarnos a asesorar a los interesados sobre las vías legales de que disponen para la defensa de su pretensión.

En este punto, solemos hacer hincapié en las bondades de la mediación familiar, por tratarse de un procedimiento en el que las partes en conflicto tienen especial protagonismo, pudiendo expresar de forma recíproca opiniones y inquietudes que difícilmente podrían trasladar ante un órgano judicial. El concurso de profesionales de la mediación familiar, con el empleo de las técnicas y habilidades que son inherentes, ofrece la posibilidad a las partes en conflicto de alcanzar acuerdos de convivencia que a la postre resultan mucho más sólidos que las soluciones que pudiera ofrecer una resolución judicial, cuyo cumplimiento en el día a día, a falta de acuerdo, hacen que se hayan de repetir hasta el hartazgo las comparecencias en sede judicial.

b) Puntos de Encuentros Familiar

En supuestos conflictivos de ruptura de la relación de pareja, los servicios que proporcionan los puntos de encuentro familiar permiten a los juzgados de familia disponer de un entorno estable donde progenitores y familiares puedan hacer efectivo su derecho a relacionarse con el menor, con o sin supervisión profesional, o bien donde efectuar las entregas y recogidas de éste sin necesidad de contacto con el otro progenitor, evitando de este modo conflictos indeseados.

Hemos de comenzar el relato de la quejas alusivas al servicio de punto de encuentro familiar (PEF) con una reseña a la queja [Queja 20/2139](#) que incoamos, de oficio, estando vigente el estado de alarma por la pandemia Covid19, al tener conocimiento de la decisión adoptada de cierre de los PEF y consecuente suspensión de sus actividades.

A tal efecto, nos dirigimos a la Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local, solicitando la información necesaria. En concreto nos interesaba conocer los criterios tomados en consideración para acordar dicha suspensión de actividades así como las medidas a adoptar en el supuesto de que se acordase por el Gobierno de la Nación una nueva prórroga del estado de alarma. Por otro lado, le solicitamos información sobre las medidas, disposiciones o acuerdos que se pudieran establecer para la prestación de los mencionados servicios en los supuestos de existencia de violencia de género, en orden a dar cumplimiento a las medidas fijadas por la autoridad judicial.

En respuesta a nuestra petición la Viceconsejería efectuó un relato detallado de las disposiciones acordadas en el marco de la declaración del estado de alarma, ya sea a nivel estatal o autonómico, haciendo especial alusión a las disposiciones que permitieron recuperar estos servicios señalando que gracias a una Orden de la Consejería de Salud y Familias, de fecha 14 de mayo de 2020, se procedió a la reapertura de las sedes de los PEF para las intervenciones de entregas y recogidas semanales con pernocta y sin pernocta; posteriormente mediante Orden de la misma consejería, de fecha 15 de junio de 2020, los PEF de la Junta de Andalucía aumentaron sus prestaciones facilitando las visitas familiares en sus instalaciones, bien fueren estas tuteladas o no tuteladas.

Estas intervenciones se realizaron, en todo caso, adaptando los horarios a las necesidades derivadas del cumplimiento de las medidas de sanidad e higiene que la organización del servicio requiriera y siempre que el cumplimiento de dichas medidas permitieran su realización.

Del estudio del contenido de dicho informe, deducimos básicamente que se equiparó el servicio prestado por los PEF al conjunto de servicios complementarios de la Administración de Justicia, gestionados desde la Consejería competente y adjudicados a entidades concertadas. Ello supuso aplicarle un tratamiento análogo a otro tipo de servicios que no fueron considerados de especial prioridad para garantizar su continuidad. Los efectos de esta decisión, más allá de algunas prestaciones complementarias ofrecidas por vía telemática o no presencial, nos fueron trasladados

en distintas quejas y contactos que la ciudadanía y colectivos profesionales hicieron llegar a esta Institución desde entonces.

Así las cosas, a pesar de haber recuperado los PEF su actividad, recalcamos a la Consejería los perniciosos efectos que la suspensión de su funcionamiento había provocado en muchas personas, especialmente en las menores de edad, que son especialmente acreedoras de estos delicados servicios, los cuales son requeridos, no lo olvidemos, por la autoridad judicial.

Añadimos también que la repentina decisión de cierre de estos PEF trajo aparejada en algunos casos, la permanencia de la custodia del menor con el progenitor que la asumía en ese momento crítico y que se encontró, de manera insospechada, con la desaparición del servicio que garantizaba la suplencia en estas funciones de custodia. Recíprocamente, encontramos al progenitor que aguardaba acudir al Punto de Encuentro Familiar para ejercer su periodo de custodia y dicho servicio fue interrumpido de manera sobrevenida.

El cierre de los PEF también tuvo efectos en la controversia y litigio familiar de fondo, pudiendo acreditar este impacto a través de las variadas quejas recibidas a cargo de estos mismos progenitores, o sus familiares, que reclamaron con auténtica angustia la continuidad de los servicios de los PEF, o medidas alternativas, que permitieran acatar los relevos normalizados en los periodos de guarda y custodia de los menores afectados.

Pero, sobre todo, no nos resistimos a resaltar el significativo papel que este servicio desempeña en los casos de violencia de género, donde el contacto entre los progenitores resulta de imposible cumplimiento por la existencia de órdenes de alejamiento. Sobre este particular asunto, han sido varios los colectivos que han insistido ante esta Institución para hacernos partícipes de su malestar por la posible situación de indefensión en la que podrían encontrarse algunos menores que permanecían con el progenitor maltratador tras la declaración del estado de alarma, circunstancia que ha sido negada por la Consejería en su informe.

Hechas estas consideraciones, trasladamos a la Consejería nuestra discrepancia por el criterio empleado de considerar los servicios de PEF como no esenciales, cesando temporalmente su actividad, sin que tampoco se hubieran propuesto alternativas suficientes, lo cual, ante el temor de una hipotética evolución de los acontecimientos de la pandemia que lleve a motivar nuevas medidas de confinamiento motivó que solicitáramos de la Consejería un replanteamiento anticipado frente a estas medidas de cierre, a fin de que quedasen mejor garantizadas la continuidad de las funciones de los PEF ante eventualidades futuras derivadas de la evolución de la pandemia.

En lo que atañe al contenido de las quejas tramitadas durante el ejercicio hemos de aludir a un conjunto significativo de ellas que aluden a retrasos en el inicio de sus actuaciones (quejas 19/5147, 19/6194, 20/1395, 20/1601, 20/5564).

Otro lugar común de las quejas relativas a Puntos de Encuentro Familiar guarda relación con discrepancias con el modo de proceder de los profesionales (quejas 20/5505, 20/5987).

c) Familias numerosas

En relación con los expedientes administrativos en los que se tramita el reconocimiento, modificación o renovación de títulos de familia numerosa, esta institución viene tramitando desde 2010, y más específicamente en los últimos ejercicios, un conjunto significativo de quejas por la excesiva demora que acumulan estos procedimientos. Para la solución de esta problemática esta institución emitió en la queja 11/1170 una resolución con distintas Recomendaciones, cuyo cumplimiento efectivo seguíamos esperando.

Encontrándonos a la espera de la reglamentación que nos fue anunciada y que vendría a agilizar la tramitación de tales expedientes, unida a la previsión de incremento de efectivos de personal, esta institución siguió dando trámite a un importante volumen de quejas que coincidían en la excesiva demora con que se tramitaban los expedientes. Estas quejas, cuyo número durante 2019 ascendió a 228, procedían en su inmensa mayoría de las provincias de Sevilla y Málaga, y nos alertaban de que

las citadas demoras lejos de minorarse tenían tendencia a incrementarse, llegando en los últimos tiempos a demoras medias superiores a los 7 meses, provocando innumerables perjuicios a las familias afectadas al no poder beneficiarse de reducciones o exenciones fiscales, y otros incentivos o bonificaciones previstos tanto por las Administraciones Públicas como por empresas privadas. Es por ello que iniciamos, de oficio, la ([queja 19/3310](#)) en relación con esta problemática y solicitamos a la Secretaría General de Familias la emisión de un informe sobre los avances en la elaboración de la reglamentación que nos fue anunciada, así como también en relación con la adecuación de los medios personales y materiales en las provincias de Sevilla y Málaga para solventar el importante problema de demoras en la gestión de los expedientes para el reconocimiento o renovación de títulos de familia numerosa.

El informe que nos fue remitido vino a reconocer esta situación anómala, señalando a continuación las medidas que en esos momentos se estaban implementando para su solución:

Respecto de la elaboración de la reglamentación nos indicaron que con fecha 18 de junio de 2019 fue remitido a la Viceconsejería de Salud y Familias el borrador del Proyecto de decreto por el que se regulará el procedimiento de expedición, renovación, modificación o pérdida del título de familia numerosa en Andalucía, con el que se espera agilizar estos procedimientos no solo documentalmente sino también en lo que respecta a las herramientas de modernización de la Comunidad Autónoma.

En este sentido, en colaboración con la Dirección General de Política Digital, se destaca que en la Carpeta Ciudadana de Andalucía se incluye el procedimiento de reconocimiento de Familia Numerosa, con la posibilidad de descargar el certificado correspondiente; así como de justificar esta condición mediante dispositivos móviles con un código QR como carné de familia numerosa, facilitando así cualquier tipo de acceso a servicios.

En lo que respecta a los elevados retrasos que acumulan los expedientes en las provincias de Sevilla y Málaga, nos indican que tales retrasos se mantienen por tratarse de las Delegaciones Territoriales que soportan una mayor carga de trabajo. Se indica que en dichas delegaciones es precaria la disponibilidad de recursos humanos en materia de familias, y que esta carencia se viene arrastrando desde hace años; de ahí que en las gestiones que se vienen realizando para la implementación de una estructura de personal acorde a las nuevas competencias en materia de familias, asignadas a la Consejería de Salud y Familias, se haya planteado la necesidad de mejorar las Relaciones de Puestos de Trabajo.

Precisa el informe recibido que, no obstante, sí se había abordado un planteamiento radical; dado que se observaban demoras en casi todas las Delegaciones Territoriales y al objeto de desbloquear la situación a la que se había llegado y poder dar respuesta a las familias. En el Consejo de Gobierno, de fecha 11 de junio de 2019, se aprobó un Plan de choque para la incorporación eventual de 24 personas para toda Andalucía, durante 6 meses, con destino en las distintas Delegaciones Territoriales de Salud y Familias. Y más concretamente, para Sevilla y Málaga (entre ambas alcanzan unos 7.000 expedientes de demora) estaba previsto el refuerzo de 7 personas en cada una de ellas, tanto de personal técnico como administrativo.

Tras valorar esta información, esta Defensoría permaneció a la expectativa de que las medidas adoptadas fueran arrojando resultados positivos, resultando previsible una minoración del número de familias en lista de espera y de los tiempos medios de resolución. Lamentablemente, en febrero de 2020 el acuciante problema de los retrasos lejos de minorarse había empeorado, encontrándonos con quejas nuevas, recibidas al inicio de 2020, en que se hacía referencia a solicitudes sin respuesta con más de 9 meses de espera. E incluso recibíamos quejas de otras provincias (Cádiz, Granada) con demoras inferiores pero que superan el plazo máximo de 3 meses establecido en la normativa.

Unavez relatadas las incidencias acaecidas en la tramitación de este expediente, hubimos de formalizar un Recordatorio de Deberes Legales a la Secretaría General de Familias, en el que contrastamos tales irregularidades con las previsiones establecidas en la Constitución, que concibió la actuación de la Administración Pública inspirada por el principio del servicio a la ciudadanía, y de este modo (art.

103) introdujo el criterio de eficacia en su actuación; este criterio se reproduce y amplía con los de celeridad y simplificación en los trámites administrativos introducidos por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

A lo expuesto recordamos lo preceptuado en el artículo 20, de la citada Ley 39/2015, en cuanto a la responsabilidad en la tramitación de los expedientes de las unidades administrativas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, siendo responsables directas de su tramitación y con la obligación de adoptar las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de las personas interesadas o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos.

También remarcamos la obligatoriedad del cumplimiento de términos y plazos establecida en el artículo 29 de la Ley 39/2015, que vincula a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos.

Y en relación a la normativa específica sobre familias numerosas aludimos a lo establecido en los artículos 2.4 y 3.3 del Real Decreto 1621/2005, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas: Conforme al primero de estos preceptos (artículo 2.4) corresponde a las Comunidades Autónomas establecer el procedimiento administrativo para la solicitud y expedición del título, así como para su renovación. Por su parte, el artículo 3.3 atribuye a las Comunidades Autónomas la competencia para desarrollar el procedimiento administrativo para renovar, modificar o dejar sin efecto el título de familia numerosa, incluyendo la determinación de los documentos que deberán acompañarse para acreditar que se mantienen, en su caso, todas las condiciones establecidas en la Ley.

En ausencia de esta reglamentación procedimental específica resultaba de aplicación lo establecido con carácter general en la antes citada Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y en concreto su artículo 21.3 que determina que cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo, éste será de tres meses, que se empezará a contar desde la fecha en que presentó la solicitud.

A este respecto remarcamos las previsiones establecidas en el Estatuto de Autonomía para Andalucía, que en su artículo 17 establece la obligación de garantizar la protección social, jurídica y económica de la familia, asignando el artículo 61 a la Comunidad Autónoma la competencia exclusiva de promoción de las familias y de la infancia, que, en todo caso, incluye las medidas de protección social y su ejecución.

En respuesta a nuestro Recordatorio de Deberes Legales la Secretaría General de Familias nos remitió un informe, en el que tras reconocer la existencia de una elevada demora en la gestión de los expedientes de reconocimiento, renovación o modificación de títulos de familia numerosa, especialmente en las provincias de Sevilla y Málaga, nos informó de las actuaciones desarrolladas en los últimos tiempos para su solución que se resumen en lo siguiente:

1.- Se ha aprobado el nuevo Reglamento, aplicable a Andalucía, que vendrá a agilizar y simplificar los trámites en los procedimientos de reconocimiento, modificación o renovación de títulos de familia numerosa. Dicho reglamento (Decreto 172/2020, de 13 de octubre, cuya entrada en vigor será el próximo 23 de enero de 2021) impulsa el uso de medios electrónicos en la tramitación y pone a disposición de las personas interesadas el acceso a la Carpeta Ciudadana, para evitar cargas administrativas accesorias y racionalizar la gestión.

Destaca también (artículo 9.4 del citado Decreto 172/2020) que el plazo máximo que se ha establecido para resolver y notificar las solicitudes de expedición, renovación o modificación del título de familia numerosa será de tres meses contados desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el Registro Eléctrico Único de la Administración u Organismo competente para su tramitación. Transcurrido dicho plazo la solicitud se entenderá estimada (silencio administrativo estimatorio), de

acuerdo con lo establecido en el artículo 24.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

2.- Se han habilitado nuevos efectivos de personal que refuercen las plantillas de las provincias más afectadas (se encuentra también en trámite una reforma estructural de la Relación de Puestos de Trabajo).

3.- Se han mantenido contactos con las universidades de Andalucía para que alarguen el plazo de presentación de los justificantes de los títulos de familia numerosa más allá del plazo reglamentariamente establecido, teniendo en consideración para ello el problema de gestión existente en las provincias que acumulan mayor demora.

Veamos algunos ejemplos. En la queja 19/6946 el interesado nos dice que tras haber superado uno de sus hijos la edad máxima para estar incluido en el título de familia numerosa, dicho título ha sido rebajado de categoría por la Junta de Andalucía, pasando de la categoría especial a la categoría general. Por estar disconforme con esta decisión presentó ante la Delegación Territorial de Salud y Familias de Sevilla, una solicitud para que al resto de sus hijos se les mantuviese la categoría especial en su título de familia numerosa, sin que hasta la fecha haya tenido respuesta a dicha solicitud.

Al dar trámite a la queja hubimos de instar a la aludida Delegación Territorial para que resolviera sin mayores dilaciones la solicitud de cambio de categoría del título de familia numerosa que presentó el interesado y cuya tramitación excedía el plazo de respuesta previsto en la normativa. De igual modo solicitamos que nos fuese remitido un informe comprensivo de los motivos por los que se acordó una rebaja en la categoría del título a los hermanos del excluido por razón de edad, en aparente contradicción con lo establecido en Ley 26/2015 de 28 Julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, en cuya disposición final quinta se establecía que las familias numerosas podrían mantener el título hasta que el último de los hijos cumpliera los 21 años o los 26 años, en este último caso para el supuesto de estar realizando estudios orientados a acceder al mercado laboral.

También hemos de destacar la intervención que realizamos en la [\(queja 19/0980\)](#) en la que se dirigió al Defensor una persona quejándose de la resolución administrativa que dejaba sin efecto su título de familia numerosa, todo ello con el argumento de que no cumplió con el requisito de comunicar su sentencia de divorcio. A este respecto la interesada replicaba que acudió a su ayuntamiento para aportar una copia de la sentencia y que allí le comunicaron que no tenía que aportar nada más ya que ella junto con sus hijos seguían reuniendo los requisitos para disfrutar del título y éste no caducaba hasta 2020. Más adelante recibió una notificación de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) suspendiéndole el abono anticipado de la deducción por familia numerosa, por lo que acude a pedir explicaciones a la Delegación Territorial de Salud y Familias. Allí le comunicaron que no tenían constancia de que ella hubiera notificado su divorcio y que por tanto, en aplicación de lo dispuesto en la legislación reguladora de las familias numerosas, debía iniciar de nuevo los trámites para obtener el título, teniendo que asumir los perjuicios que conlleva la pérdida de efectos de su título anterior.

En el supuesto que nos ocupa nos encontramos con que la sentencia de divorcio se emite estando en trámite el expediente conducente a la obtención del título de familia numerosa -el divorcio se produce incluso un mes antes de que se emitiera la resolución declarativa de la condición de familia numerosa-, lo cual, por constituir una infracción del ordenamiento jurídico (artículo 8.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas) conlleva un evidente vicio de anulabilidad del mencionado título de familia numerosa.

Y es que según lo establecido en el artículo 2.3, de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas, se han de considerar de forma conjunta como ascendientes incluidos en un mismo título al padre y madre cuando exista entre ellos vínculo conyugal. En caso contrario, opera lo establecido en el artículo 2.1.c) de la misma Ley que determina que pueden disfrutar del título de familia numerosa el padre o la madre separados o divorciados, con tres o más hijos, sean

o no comunes, aunque estén en distintas unidades familiares, siempre que se encuentren bajo su dependencia económica, aunque no vivan en el domicilio conyugal. Y esto último en relación con lo establecido en el artículo 3.3 de la mencionada Ley 40/2003 que determina que nadie podrá ser computado en dos unidades familiares al mismo tiempo.

Así pues, se produce una resolución no ajustada a derecho que reconoce un título de familia numerosa, siendo el motivo por el que no es ajustada a derecho la inclusión en el mismo de una persona que no reunía los requisitos para ello, pero las restantes sí. Es por ello que una vez que la Administración competente para su reconocimiento, renovación o revocación (Delegación Territorial de Salud y Familias) tuvo conocimiento de este hecho debió incoar, de oficio o a instancia de parte, un expediente para subsanar tales defectos y convalidar o convertir el acto administrativo por el que se reconoció dicho título, excluyendo del mismo a la persona que no reunía los requisitos y preservando su validez para el resto de personas que desde el origen sí los reunían, pudiendo disfrutar de este modo de todas las ventajas sociales que le son inherentes, entre ellas las exenciones o deducciones fiscales establecidas en la legislación tributaria.

Para dicha finalidad la Administración competente ha de acudir a la técnica establecida en los artículos 49, 50, 51 y 52 de la antes aludida Ley 39/2015, según los cuales la anulabilidad en parte de un acto administrativo no implicará la de las partes del mismo independientes de aquélla, salvo que la parte viciada sea de tal importancia que sin ella el acto administrativo no hubiera sido dictado. El órgano administrativo que anule las actuaciones dispondrá siempre la conservación de aquellos actos y trámites cuyo contenido se hubiera mantenido igual de no haberse cometido la infracción, siendo así que los actos nulos o anulables que, sin embargo, contengan los elementos constitutivos de otro distinto producirán los efectos de éste.

Se da la circunstancia de que la interesada ha comunicado formalmente a la Delegación Territorial el vicio de anulabilidad de que adolecía su título de familia numerosa y ha solicitado su rectificación para que se subsanen los defectos del mismo que afectan a su validez y eficacia. En consecuencia esa Delegación Territorial ha de dar trámite a esta petición e incoar el correspondiente expediente que culminará con una resolución expresa y motivada sobre el contenido de lo solicitado (artículo 21.1 de la Ley 39/2015).

En virtud de lo expuesto formulamos una Recomendación a la Delegación de Salud y Familias de Cádiz para que se incoase un expediente administrativo para dar respuesta a la solicitud presentada por la interesada procurando que fuesen subsanados los defectos existentes en su título de familia numerosa, con un pronunciamiento expreso sobre la conversión del título, declarando su validez y efectos para los miembros de la familia que desde un principio reunieron los requisitos para ello.

En respuesta a nuestra resolución hemos recibido un informe de dicha Delegación considerando que no se producen los supuestos previstos en la Legislación para la incoación y tramitación de un expediente de revisión de oficio del acto administrativo que ha causado perjuicios a la interesada: Se considera que la Resolución del 25 de abril de 2015, estimatoria del título de familia numerosa, no resulta lesiva para el interés público ya que en el momento de su emisión se dictó de manera favorable a la solicitante y en congruencia con su solicitud. También se considera que en estos momentos no se reúnen los requisitos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo Común para proceder a su impugnación ante el Orden Jurisdiccional Contencioso Administrativo.

A lo expuesto hasta ahora esa Delegación Territorial también añade lo siguiente: "... No obstante todo lo anteriormente expuesto, por parte de la Delegación Territorial de Salud y Familias en Cádiz se están estudiando detenidamente las propuestas de subsanación del presente caso, analizando la viabilidad jurídica del mismo de acuerdo con las fórmulas previstas en la Ley 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y, tal y como determina la Ley 9/ 1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, le informaremos en la mayor celeridad posible sobre la decisión que se haya adoptado".

A este respecto, hemos vuelto a insistir a la Delegación Territorial sobre el hecho de que nos encontramos ante una resolución que reconoce un título de familia numerosa a una persona que no reunía los requisitos para ello (padre), pero las restantes sí (madre e hijos comunes). Es por ello que una vez que la Administración competente para su reconocimiento, renovación o revocación (Delegación Territorial de Salud y Familias) tuvo conocimiento de este hecho debió incoar, de oficio o a instancia de parte, un expediente para subsanar tales defectos y convalidar o convertir el acto administrativo por el que se reconoció dicho título, excluyendo del mismo a la persona que no reunía los requisitos y preservando su validez para el resto de personas que desde el origen sí los reunían, pudiendo disfrutar de este modo de todas las ventajas sociales que le son inherentes, entre ellas las exenciones o deducciones fiscales establecidas en la legislación tributaria.

Para dicha finalidad la Administración competente ha de acudir a la técnica establecida en los artículos 49, 50, 51 y 52 de la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común, según los cuales la anulabilidad en parte de un acto administrativo no implicará la de las partes del mismo independientes de aquella, salvo que la parte viciada sea de tal importancia que sin ella el acto administrativo no hubiera sido dictado. El órgano administrativo que anule las actuaciones dispondrá siempre la conservación de aquellos actos y trámites cuyo contenido se hubiera mantenido igual de no haberse cometido la infracción, siendo así que los actos nulos o anulables que, sin embargo, contengan los elementos constitutivos de otro distinto producirán los efectos de éste.

Y se da la circunstancia de que la interesada ha comunicado formalmente a la Delegación Territorial el vicio de anulabilidad de que adolecía su título de familia numerosa y ha solicitado su rectificación para que se subsanen los defectos del mismo que afectan a su validez y eficacia.

En consecuencia, seguimos a la espera de que la Delegación Territorial nos comunique la solución que se arbitre para solventar el problema que afecta a la persona titular de la queja, para de este modo poder valorar la aceptación o rechazo de los argumentos expuestos en nuestra resolución.

d) Ayudas económicas a las familias

Además de las políticas públicas relativas a familias numerosas, la Comunidad Autónoma de Andalucía tiene establecidas otras líneas de actuación para compensar el nivel de renta de las familias que han de asumir los gastos de un parto múltiple o el nacimiento de un tercer hijo, cuando los hermanos de éste todavía tienen edades inferiores a los 3 años.

En ejercicios anteriores esta institución tuvo que intervenir ante la demora con que se tramitaban estas ayudas, acumulando retrasos de hasta 4 años, todo ello con el argumento de no disponer de crédito presupuestario para dicha finalidad. Este problema quedó solventado, aún así, en 2020 hemos recibido algunas reclamaciones, tal como la queja 20/1031 en la que la interesada nos dice que lleva 7 meses esperando que resuelvan su solicitud de ayuda económica que presentó tras nacer su tercer hijo. Tras nuestra intervención, y al tratarse de una ayuda económica plurianual y corresponderle el pago de tres anualidades (2019, 2020 y 2021), la Delegación Territorial nos confirmó que, dado el tiempo transcurrido, una vez presentase la interesada una declaración jurada de que seguía reuniendo los requisitos exigidos, se procedería al abono de dos anualidades 2019 y 2020 de forma conjunta.

La demora en la gestión de este programa de ayudas también provoca situaciones injustas tal como nos fue expuesto en la queja 19/2925 en la que el interesado se mostraba disconforme con la gestión del expediente administrativo mediante el que se dio respuesta a su solicitud de ayuda económica por el nacimiento de dos de sus hijos por parto múltiple. El interesado nos decía que presentó su solicitud en mayo 2016, y que no fue hasta febrero de 2019 cuando le fue notificado el reconocimiento de una sola de las tres anualidades a las que tendría derecho, todo ello con el argumento de que no había aportado documentación que le fue requerida en julio de 2018, por lo que quedó extinguido el derecho a percibir estas dos anualidades (2017 y 2018).

Del análisis de los hechos hemos de resaltar, en primer lugar, que el expediente en cuestión demoró su resolución dos años y 7 meses, siendo así que la Orden reguladora de dichas ayudas (Orden de la Consejería de Asuntos Sociales, de 6 de mayo de 2002) preveía en su artículo 12 que la resolución conclusiva del expediente fuese emitida en el plazo de un mes, contado desde la presentación de la solicitud, que dicha resolución fuese motivada, y que se notificara a continuación al interesado.

Por tanto, hemos de censurar como principal incumplidora de las normas de procedimiento a la propia Administración tramitadora del procedimiento administrativo conducente a la concesión de la ayuda económica.

Se trata de una problemática que se produjo de forma simultánea en diferentes Delegaciones Territoriales de Andalucía, con demoras generalizadas en la tramitación de estas ayudas económicas, hasta el punto de que esta Institución hubo de emitir una resolución en el año 2015 para exponer a la, por entonces, Consejería de Igualdad y Políticas Sociales la problemática existente con el reconocimiento y pago de estas ayudas económicas, formulando una Recomendación para que se dictasen las instrucciones u órdenes de servicio necesarias para que las unidades administrativas competentes pudieran acometer la resolución de las solicitudes pendientes de tramitación relativas a expedientes de ayudas económicas contempladas en los artículos 4 y 5 del Decreto 137/2002, para lo cual sería preciso incluir crédito presupuestario idóneo en el correspondiente anteproyecto de Ley de Presupuestos o, en su caso, realizar las modificaciones presupuestarias necesarias para dicha finalidad.

También formulamos una Recomendación para que se adoptasen las medidas necesarias para evitar la reiteración de situaciones similares de retrasos en la resolución de tales ayudas económicas en futuras anualidades.

En respuesta a estas Recomendaciones por parte de esa Consejería nos fue remitido un informe que nos permitió concluir que nuestras Recomendaciones habían sido aceptadas y valorar que el problema suscitado con el reconocimiento y pago de tales ayudas económicas a familias se encontraba en vías de solución. Aun así, en ejercicios sucesivos seguimos recibiendo quejas de personas todavía afectadas por demoras en la tramitación de estos expedientes, todos ellos pendientes de la habilitación de créditos presupuestarios idóneos para dicha finalidad.

Así pues, en este contexto de vulneración grave de las normas de procedimiento, en una situación en que habiendo culminado la instrucción del procedimiento y estando este listo para ser resuelto, su tramitación queda suspendida durante años en espera de que se habilitaran créditos presupuestarios idóneos para hacer frente al compromiso económico que conlleva, no puede extrañar que las personas implicadas permanecieran ajenas a posibles notificaciones sobre estos expedientes, en la creencia, justa y proporcionada, de que la documentación que aportaron en su momento era la correcta, porque en realidad así lo fue, tal como reconoce la Delegación Territorial en su informe.

Hemos de traer aquí a colación el principio de buena fe o confianza legítima (artículo 3.1.e de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público) que ha de regir las relaciones entre los ciudadanos y la Administración, caracterizado por las notas de previsibilidad y seguridad jurídica, contempladas en los artículos 9 y 103 de la Constitución. Y es que resulta totalmente desproporcionado que se requiera al interesado la subsanación de su solicitud tras haber transcurrido un año y 10 meses desde que recibió la última notificación, siendo así que en todo este tiempo los trámites del procedimiento quedaron suspendidos por causas no imputables a él, y sin remitirle siquiera una notificación explicando los motivos de esta suspensión, emplazándole para que fuese actualizando, con la periodicidad que fuese necesaria, la documentación preceptiva.

En este punto, hemos de estar a lo establecido en el artículo 28.1.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, según el cual los interesados tienen derecho a no aportar documentos que ya se encontrasen en poder de la Administración actuante o que hubieran sido elaborados por cualquier otra Administración,

pudiendo la administración actuante consultar o recabar dichos documentos salvo que el interesado se opusiera a ello.

A este respecto hemos de señalar que los documentos a los que alude el artículo 9 de la Orden de la Consejería de Asuntos Sociales, de 6 de mayo de 2002, ya fueron aportados por el interesado (DNI, libro de familia, certificado de empadronamiento, partida de nacimiento de los hijos, y declaración del impuesto sobre la renta del ejercicio anterior), siendo así que, aunque no viene expresamente contemplado en la aludida Orden, los documentos adicionales que podría resultar pertinente que aportara el interesado en los años sucesivos, para de este modo justificar que seguía reuniendo los requisitos para la percepción de la ayuda, se reducirían a un certificado de la Agencia Tributaria dando cuenta de la declaración del impuesto sobre la renta del ejercicio correspondiente, siendo éste un documento al que podría acceder directamente la Administración tramitadora de la ayuda recabando la colaboración de la Agencia Tributaria salvo, tal como preceptúa la Ley 39/2015, que el interesado hubiese mostrado su oposición a ello.

Pero es más, argumenta esa Delegación Territorial que la resolución declaró extinguido el derecho a la percepción del segundo y tercer pago de la ayuda económica al no acreditarse que la persona beneficiaria cumplía los requisitos para el mantenimiento de la misma, y todo ello porque se intentó una notificación personal reclamando determinados documentos, que resultó fallida (domicilio desconocido) y a continuación se procedió a su notificación mediante publicación en el Boletín Oficial del Estado.

Ante esto hemos de cuestionarnos si disponía el órgano gestor del expediente de otros modos de contactar con el interesado para advertirle -hemos de recordar que ya habían pasado cerca de dos años desde la última notificación- que debía actualizar la documentación que tenía presentada, y en este punto coincidimos con el interesado en el contrasentido que representa el hecho de que para formalizar su solicitud se le hubiesen solicitado datos tales como su número de teléfono y su dirección de correo electrónico. Si la Administración le solicitó esos datos personales de contacto se ha de suponer que era por algún motivo relacionado con la tramitación de su expediente y no encontramos mejor motivo que el acontecido, esto es, encontrar alguna vía para hacerle llegar el requerimiento de documentación ante el hecho de que la dirección postal que constaba en el expediente aparentemente era errónea.

Y esta actuación resultaría congruente con lo establecido en el artículo 41, in fine, de la Ley 39/2015, que determina que, adicionalmente, el interesado podrá identificar un dispositivo electrónico y/o una dirección de correo electrónico que servirán para el envío de avisos, pero no para la práctica efectiva de notificaciones, siendo así que estos avisos, enviados por correo electrónico o mensaje telefónico, hubieran bastado para emplazar al interesado para que aportase la documentación requerida -que ya hemos reseñado que no resultaba preceptiva, pues podía recabarla de oficio la propia Administración actuante-, ello sin perjuicio de que paralelamente se procediera conforme al artículo 44 de la misma Ley 39/2015 publicando el requerimiento infructuoso en el Boletín Oficial del Estado.

Recapitulando lo expuesto hasta ahora, hemos de considerar no ajustada a derecho y desproporcionada la extinción del derecho a la percepción de las dos anualidades siguientes de la ayuda por parto múltiple (2017 y 2018), puesto que el interesado siguió reuniendo los requisitos para ello, no resultando procedente que el motivo por el que se declaró extinguido el derecho fuese por no aportar una documentación a la que podía acceder directamente la Administración gestora del expediente recabando la colaboración de la Agencia Tributaria. A lo anterior se une que no se utilizaron otros cauces de avisos de que disponía la Administración gestora del expediente y que hubieran evitado la notificación formal del requerimiento mediante su publicación en el Boletín Oficial del Estado, tratándose de un medio de comunicación al que no acude de forma ordinaria la ciudadanía y que, aunque sirve de recurso último de notificación en garantía de seguridad jurídica, lo cierto es que su efectividad notificadora para el ciudadano no avezado en cuestiones jurídicas ha de ser puesta en entredicho.

En virtud de cuanto antecede formulamos una Recomendación a la Delegación Territorial de Salud y Familias de Sevilla para que iniciase un procedimiento de revisión de oficio de la resolución extintiva de las anualidades de ayuda por parto múltiple correspondiente a los ejercicios 2017 y 2018 formuladas por la persona que promueve la queja, y que, en su virtud, se procediera a su reconocimiento y abono tras recabar de la Agencia Tributaria o del interesado la documentación que fuese necesaria.

Dicha recomendación no fue aceptada por la citada Delegación por lo que se encuentra en trámite de ser elevada ante la Secretaría General de Familias.

3.1.2.10 Derecho al juego y a disfrutar momentos de ocio

...

En determinados casos la controversia sobre la vulneración de estos derechos surge en supuestos de ruptura de relación entre progenitores cuando uno de ellos dispone de la imagen del hijo que tienen en común a lo cual se opone el otro progenitor. Tal caso acontece en la queja 20/4656 en la que la madre de un menor se opone a que el padre y su actual compañera publiquen en redes sociales imágenes de su hijo sin su permiso. Toda vez que en esta controversia no interviene ninguna administración pública, tratándose de un litigio entre particulares, hemos de informar a la persona titular de la queja las vías para la defensa de sus derechos, recalcando que el artículo 6.1 de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, dispone que el tratamiento de los datos de carácter personal requerirá el consentimiento inequívoco de la persona afectada. Y el carácter inequívoco de dicho consentimiento implica que quien haya de autorizarlo ha de conocer con carácter previo el uso concreto que se va a dar al dato personal, sin que quepan autorizaciones confusas, genéricas e ilimitadas, máxime cuando estas van referidas a menores cuyo supremo interés también está protegido por la legislación.

Tratándose de personas menores de edad, sin suficiente capacidad de decisión, corresponde a su padre, madre o tutores prestar autorización para la cesión de su imagen personal y habrán de sopesar las posibles repercusiones de dicha autorización y adoptar la correspondiente decisión en interés del menor.

En el supuesto de que existieran discrepancias entre ambos progenitores, titulares de la patria potestad, dicha controversia habría de dilucidarse atendiendo al específico régimen de guarda y custodia sobre el menor y, en ausencia de acuerdo, en última instancia la controversia habría de ser resuelta por los juzgados y tribunales del orden jurisdiccional civil (familia).

También en relación con la integridad del derecho del progenitor a disponer de la imagen de un hijo tramitamos la [queja 19/2875](#) que iniciamos tras dirigirse a nosotros la madre de un niño matriculado en una escuela infantil de titularidad municipal, disconforme porque no se hubiera dado respuesta a la solicitud de acceso y copia de la documentación educativa de su hijo, incluyendo las fotografías y vídeos en que apareciera el menor.

La interesada nos decía que había solicitado por escrito a la escuela infantil, hasta en cuatro ocasiones, que le hicieran entrega de dicha documentación, sin que su petición hubiera sido atendida. También indicaba que para dicha finalidad había llegado a personarse en la citada escuela infantil sin que le facilitaran información alguna y recibiendo un trato que consideraba como de “falta de respeto”.

Tras admitir la queja a trámite solicitamos a la Administración local, titular de la escuela infantil, la emisión de un informe al respecto, respondiéndonos que aunque la escuela infantil es de titularidad municipal su gestión ordinaria la realizaba la empresa que resultó adjudicataria del contrato que se suscribió para dicha finalidad, a lo que añadía que en dicho asunto subyacía una disputa entre progenitores en proceso de separación, por lo que remitía la posible respuesta a las peticiones realizadas por la interesada a la Dirección de la escuela infantil.

Por todo lo expuesto, teniendo en consideración la titularidad pública de la escuela infantil, lo cual hacía que la Administración Local se encontrase directamente concernida por las peticiones realizadas por la interesada, emitimos una resolución recomendando que se ejercieran las potestades de

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.