

3.1.2.6 Derecho a recibir protección de los poderes públicos

a) Denuncias de riesgo en el entorno social y familiar de los menores

En congruencia con los cometidos asignados a esta institución no ha de extrañar que sea la situación de riesgo de los menores la que figure como primer apartado de nuestra exposición en este capítulo del informe anual. La detección de situaciones de riesgo y la consecuente intervención por parte de las administraciones públicas se erige en elemento esencial para evitar que las personas menores de edad lleguen a sufrir el daño o vulneración de derechos que sería previsible y consecuente al riesgo descrito.

A este respecto la legislación efectúa un reparto de competencias entre la administración local y autonómica, de tal modo que corresponde a la local intervenir en el propio medio en que se desenvuelven los menores, efectuando un seguimiento de su situación y aplicando medidas preventivas y reparadoras de situaciones que conlleven riesgo de vulneración de sus derechos. Por su parte, queda en manos de la Junta de Andalucía la decisión y ejecución de medidas de mayor alcance, que incluso pudieran suponer la separación de los menores de sus progenitores, alejándolos de su entorno social y familiar.

Es por ello que **nuestra perspectiva nos obliga a velar porque se produzca una actuación eficiente y eficaz en el primer escalón de intervención, el correspondiente a la administración local, orientada más a prevenir que a reparar daños, detectar a tiempo carencias y facilitar prestaciones sociales cuando estas resultan más útiles y necesarias.**

Muchas de las quejas que recibimos aluden a carencias en la cobertura de las necesidades básicas de los menores, en las que nuestra intervención se centra en poner en conocimiento de los hechos al correspondiente ayuntamiento y verificar que se aplican de modo correcto los protocolos de intervención social. Así ocurre en la queja 20/3866 en cuya tramitación los servicios sociales municipales nos confirmaron la situación de alta precariedad social de la familia en cuestión, la cual pudieron constatar con sucesivas visitas al domicilio familiar y entrevistas personales con los progenitores de la menor. El informe concluía señalando que la familia se encontraba pendiente de un inminente desahucio de la vivienda en que habitan y se indica que se está realizando un seguimiento continuado de su evolución. También en la queja 20/1291 la persona denunciante mostraba su preocupación por la situación de unos menores cuya madre, en situación económica muy precaria, tenía que apoyarse en la solidaridad de vecinos de su localidad para atender sus necesidades básicas.

De tenor similar es la queja 20/4780 en la que una madre afectada por un expediente de regulación temporal de empleo relataba su desesperada situación económica y nos manifestaba su temor ante la posibilidad de que los servicios sociales no comprendieran su situación y pudieran emitir informes que motivaran la pérdida de la custodia de sus hijos.

En muchas ocasiones la situación de precariedad social va asociada a la carencia de una vivienda digna donde alojarse, hecho que lleva a algunas familias con hijos a ocupar viviendas sin autorización de sus propietarios. Tal caso ocurre, entre otras, en las queja 20/7218 y queja 20/7638, en las que además de resaltar esta circunstancia la persona denunciante alude a la precaria situación de los menores ante la situación de pobreza de los padres, y cómo la vivienda que ocupan de forma irregular carece de suministros básicos.

Pero quizás **la situación más crítica para los menores y que a la postre puede determinar su situación de desamparo es el alcoholismo o drogodependencia de sus progenitores.** Y esta grave problemática nos es expuesta en quejas en las que se solicita la intervención del Defensor del Menor para encontrar salida a estas situaciones. Así ocurre en la queja 20/3306 en la que un joven, de 17 años, denuncia la toxicomanía de su madre y cómo su conducta afecta a los cuidados que ha de proporcionar a sus hermanos, también menores de edad. Similar problemática se plantea en las queja 20/3866 y queja 20/4546 en las que se remarca el problema de consumo abusivo de alcohol y

drogas por parte de los padres de unos menores, a lo que se une el entorno marginal en el que se desenvuelven, lo cual hace presumir un pronóstico de recuperación nada halagüeño. En el mismo sentido se expresa el interesado en la queja 20/8387 que nos trasladaba su temor ante la posibilidad de que el problema de drogadicción del padre pudiera provocar el desamparo de los hijos.

Entre las quejas que venimos aludiendo destaca la especial preocupación que nos trasladan las personas denunciantes cuando es la madre quien presenta problemas de alcoholismo o drogadicción, por ser esta en quien recae de manera preponderante la tarea de cuidado de los hijos, tal como ocurre, entre otras, en las quejas 20/6609, queja 20/7319 y queja 20/7553.

A pesar de lo expuesto hemos de remarcar que el consumo de sustancias estupefacientes, aun tratándose de un indicador de riesgo, no siempre ha de llevar aparejado la adopción de medidas de protección de alto impacto para los menores. A título de ejemplo citaremos la queja 20/2311 en la que se denunciaba la situación de riesgo de una chica, de 14 años de edad, por la drogodependencia de sus progenitores. En la tramitación de esta queja los servicios sociales municipales nos informaron que, si bien se pudo acreditar el consumo habitual de marihuana por parte de los padres, no se observaron otros factores de riesgo, y por el contrario sí se apreciaron factores positivos como la fuerte vinculación afectiva entre los miembros de la familia, el buen nivel de integración social y de apoyo familiar, y el compromiso para superar sus deficiencias, lo cual hacía apreciar un pronóstico favorable para su solución, motivo por el que los servicios sociales del municipio acordaron limitar su intervención a un seguimiento continuado de la evolución de la familia.

Otro de los asuntos que de forma reiterada suele plantearse en las quejas es el relativo al deficiente cumplimiento del protocolo de absentismo escolar por parte de los servicios sociales municipales o los centros docentes, sean, tal como ocurre en la queja 20/7273 o en la queja 20/2956, en la que el padre de una menor se lamenta de las faltas reiteradas de asistencia a clase de su hija, hecho del que no habría sido informado con premura por el colegio. En su relato de queja añadía que su hija no estaba siendo correctamente atendida por su madre en lo que respecta a higiene, cuidados de salud, vestido, y seguimiento de las tareas escolares, lo cual afectaba negativamente a la menor. En el curso de nuestra intervención en la queja pudimos constatar que los servicios sociales municipales fueron activados por el pediatra de su centro de salud, encontrándose en curso sus actuaciones.

Entre la casuística relativa al absentismo escolar destacan las controversias relativas a la justificación de las faltas de asistencia, tal como ocurre en la queja 20/7398 en la que el padre de una menor pedía nuestra intervención para que se activase el protocolo de absentismo ya que consideraba descabellado que la madre se escudase en una rara enfermedad neurológica -que él consideraba inexistente- para no llevar determinados días a su hija al colegio. También la queja 20/7552 versa sobre la discrepancia del padre respecto del modo en que la madre venía justificando ante el colegio las faltas de asistencia al colegio de los hijos, todo ello en un contexto de elevado conflicto familiar.

En estos casos nuestra intervención la orientamos a comprobar que los centros docentes registran las faltas de asistencia y requieren la correspondiente justificación, derivando el caso a los servicios sociales en los supuestos previstos en el protocolo. Y en lo que respecta a los servicios sociales municipales verificamos el control que se realiza de la familia, las medidas adoptadas y la solución que se busca para los casos más enquistados.

Y no podemos finalizar este apartado sin destacar la incidencia que ha tenido en la labor de detección e intervención en situaciones de riesgo la medida de confinamiento domiciliario decretada a continuación de ser declarado el estado de alarma por la pandemia Covid19; **En muchas de las quejas o denuncias que hemos recibido se alude a la especial repercusión del confinamiento domiciliario en la ya de por sí grave situación de riesgo**. A título de ejemplo la queja 20/2132 en la que se denunciaba que una niña de 7 años estaba en riesgo porque su hermano, de 19, no respetaba el confinamiento domiciliario, consumía droga en casa y no respeta la autoridad de sus padres. En la queja 20/2337 una menor nos decía que su padre no se portaba bien con ella durante

el confinamiento domiciliario, causándole maltrato psicológico. En la queja 20/2596 una adolescente, de 15 años, dice sentirse en riesgo al tener que cumplir la medida de confinamiento con su hermano, su madre y su actual pareja, que la trata de forma despectiva.

Antes de finalizar este apartado consideramos necesario resaltar que **aunque esta institución, dependiente del Parlamento de Andalucía, fue concebida como supervisora de las actuaciones de las administraciones públicas de Andalucía en su relación con la ciudadanía, venimos ejerciendo funciones que van más allá de estos cometidos en consonancia con la misión** que nos fue conferida por la Ley autonómica 1/1998, reguladora de los derechos y la atención al menor. Es por ello que además de dar trámite a quejas relativas a la actuación de las administraciones públicas venimos dando trámite a denuncias de situaciones de riesgo de menores de edad, en las que no se alude a ninguna actuación administrativa que supervisar y que vienen referidas a falta de cuidados o maltrato protagonizado por progenitores o cuidadores principales de los menores. Estas denuncias suelen ser presentadas por familiares de los menores (queja 20/0067; queja 20/1154; queja 20/1528; queja 20/2419), cobrando preponderancia las que son presentadas por progenitores en contexto del litigio por la ruptura de su relación (queja 20/8256; queja 20/3635; 20/3796; queja 20/4044); también por vecinos (queja 20/4102; queja 20/4471; queja 20/4547; queja 20/4578, queja 20/6448); e incluso llegamos a recibir denuncias requiriendo nuestra intervención presentadas por Fiscalía o Juzgado. Tal es el caso de la queja 20/4081 que iniciamos tras recibir un oficio procedente de un juzgado en el que se nos daba cuenta de la posible situación de riesgo de unos hermanos, menores de edad, de la que se tuvo conocimiento al instruir un expediente de diligencias previas finalizadas con un decreto de sobreseimiento provisional.

De la documentación que nos fue aportada se deducía la existencia de una posible situación de riesgo de los menores por desatender sus progenitores sus necesidades básicas. Es por ello que tras recibir la denuncia emprendimos actuaciones con la finalidad de que fuesen activados los mecanismos establecidos en la legislación para acreditar la veracidad de los hechos y, en su caso, emprender actuaciones sociales con la familia afectada en su propio entorno. Y a tales efectos solicitamos la colaboración de los ayuntamientos de los dos municipios citados en la denuncia, uno de la provincia de Cádiz y otro de Málaga.

De la información aportada por los servicios sociales de ambos municipios destaca la inclusión de la familia en el Programa de Tratamiento a Familias con Menores en Situación de Riesgo Social, realizándose sucesivas intervenciones para evaluar su situación, sin que hasta ese momento se hubieran detectado carencias en las necesidades básicas de los menores, quienes presentaban buen estado de salud, higiene y vestuario, a lo cual se unía la buena disposición de la madre y su pareja a colaborar con los servicios sociales, mostrándose accesibles y receptivos a las propuestas realizadas. La intervención social prosiguió con abordaje de la situación familiar para descartar de forma definitiva la situación de riesgo denunciada y, en su caso, realizar un abordaje terapéutico de la misma.

Por su parte en la queja 20/3316 nuestras actuaciones se iniciaron tras recibir un correo electrónico en el que la persona remitente relata la situación de riesgo en que estaría una menor, vecina suya. Relataba constantes discusiones entre las tres personas que convivían en la vivienda: la menor, su madre y su tía, también decía haber oído golpes, compatibles con posibles malos tratos e insultos o descalificaciones a la menor, es por ello que solicitaba la intervención con la finalidad de que fuesen protegidos los derechos de su vecina.

Toda vez que la queja nos fue remitida por un correo electrónico anónimo, y sin que por tanto pudiéramos acreditar la identidad del remitente, hubimos de proceder a su archivo, a pesar de lo cual a continuación emprendimos actuaciones para dar traslado de la denuncia a los servicios sociales de la localidad en que residía la familia.

En el informe que recibimos de la administración local se nos aportaron detalles de la intervención que venían realizando con la familia, siendo la madre reacia en un principio a seguir sus indicaciones, consejos y orientación psicológica para modificar las pautas de atención a su hija. Una vez que la

madre asumió la problemática que le afectaba se produjo un cambio en su actitud y finalmente aceptó someterse a la intervención del Equipo de Tratamiento Familiar, que desde entonces le proporcionó ayuda y asesoramiento para solventar su problema, lo cual nos permitió considerar garantizados los derechos y bienestar de la menor con la intervención social desarrollada por la administración local.

b) Supervisión de las actuaciones de los Servicios Sociales Comunitarios

Tal como antes hemos indicado, además de activar la actuación de las administraciones públicas competentes en ejercicio de nuestros cometidos como, también damos trámite a las quejas que recibimos en disconformidad con la intervención de los servicios sociales de la localidad en prevención de situaciones de riesgo de menores de edad, o con la intervención realizada para solventar las deficiencias detectadas.

La mayoría de estas quejas suelen ser presentadas por personas que tienen relación estrecha con algún menor, que tienen conocimiento de la intervención que vienen realizando los servicios sociales de su localidad para solventar su situación de riesgo y que la consideran insuficiente, o no congruente con la gravedad de la situación que en apariencia se produce. Tal es el caso que se expone en la queja 20/7844 en la que el padre de una menor denuncia la tibia intervención de los servicios sociales ante sus denuncias del trato inadecuado que la madre proporciona a su hija. También en la queja 20/0543 el interesado se muestra disconforme con los servicios sociales de su localidad porque su intervención con la madre de su hija no ha sido lo suficientemente contundente ante su problema de alcoholismo. En esta queja el criterio de los servicios sociales municipales fue procurar preservar la relación entre madre e hija, proporcionando a la madre ayuda para solventar su problema personal y efectuando un seguimiento de su evolución pero sin llegar a requerir la intervención del Ente Público para la adopción de medidas más contundentes.

Otro caso similar se plantea en la queja 20/1398 en el que la abuela de una menor se lamenta de la, a su juicio, deficiente intervención de los servicios sociales para resolver la situación de riesgo de su nieta, ello a pesar de haberle sido derivado el caso por la Fiscalía. En el curso de nuestra intervención en esta queja pudimos comprobar las diferentes intervenciones realizadas por los servicios sociales municipales con la familia, concluyendo la inexistencia de indicios compatibles con la situación de riesgo denunciada.

Los servicios sociales municipales pudieron acreditar que la vivienda familiar se encontraba en buen estado, con higiene adecuada y contando con suministro de agua y electricidad, sin que existieran datos contrastados de las acusaciones de la abuela sobre los antecedentes y estilo de vida inadecuado de su hija.

Por el contrario los servicios sociales municipales sí apreciaron factores de protección tales como la fuerte vinculación afectiva entre madre e hija, la existencia de redes de apoyo familiar por línea paterna y la integración en la vida del municipio tanto de la menor como de la madre. Constataron que la madre disponía de ingresos económicos suficientes y la asunción de la necesidad de mantener una actitud positiva y activa para resolver las deficiencias relatadas en el informe de la Fiscalía.

En cualquier caso, los servicios sociales municipales nos anunciaron que proseguirían con un seguimiento periódico a la unidad de convivencia, para que, en el caso de que se detectase algún factor de riesgo, actuar en consecuencia.

Otra vertiente de las quejas en disconformidad con la actuación de los servicios sociales municipales en relación con su intervención ante situaciones de riesgo de menores de edad guarda relación con la inevitable intromisión en la vida privada familiar que conlleva la investigación y seguimiento de los indicios detectados. Y es que, **por mucho tacto y prudencia con que los servicios sociales realicen su función, no resulta agradable para ninguna familia sentirse señalada y sometida a control, y es por ello que no faltan ocasiones en que las personas afectadas se dirijan al Defensor en disconformidad con tales actuaciones**, tal como en la queja 20/6249 en la que la persona afectada

se lamentaba de que su familia hubiera sido investigada por los servicios sociales de su localidad a raíz de una denuncia anónima sobre posible desatención a los hijos.

Al dar trámite a la queja comunicamos al interesado que, aun lamentando los perjuicios que dicha investigación le hubiera podido ocasionar, se trata de una actuación necesaria para la prevención de situaciones de riesgo, desprotección y/o maltrato infantil, siendo así que en ningún caso debía sentirse estigmatizado por dicha actuación, más al contrario, las conclusiones obtenidas por los servicios sociales servirían para refrendar la correcta relación y cuidados que viene proporcionando a sus hijos.

c) Infancia y adolescencia migrante

En el ejercicio de nuestros cometidos como Defensor del Pueblo Andaluz, venimos desarrollando actuaciones en relación con el colectivo de menores extranjeros que se encuentran en Andalucía no acompañados de persona adulta que vele por ellos, quienes son merecedores de especial protección por su triple condición de menores, extranjeros y en situación de desamparo. A tales efectos el Ente Público viene atendiendo a estos menores con los recursos que dispone en su red de centros de protección, a los que se tuvieron que unir otros tantos recursos residenciales habilitados de forma urgente por la Comunidad Autónoma para atender a la creciente afluencia de menores inmigrantes procedentes de países del Magreb y subsaharianos.

A este respecto hemos de recordar que el artículo 172 del Código Civil, el artículo 14 de la Ley Orgánica de Protección Jurídica del Menor y el artículo 35 de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, obligan a la Junta de Andalucía, como entidad pública competente en materia de protección de menores, a asumir la responsabilidad de atender a todos los menores extranjeros no acompañados que se localicen en territorio andaluz, prestándoles la debida atención a sus necesidades básicas de alojamiento, alimentación, educación e integración social.

Uno de estos centros residenciales de protección de menores, especializado en programas de inserción sociolaboral para menores extranjeros sin referentes familiares, es el que se encuentra ubicado en el barrio de La Macarena (Sevilla), gestionado por la entidad Samu, tras recibir la pertinente subvención de la Junta de Andalucía conforme a la Orden de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, 25 de febrero de 2019, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de subvenciones destinadas a programas para la atención, acogida e inserción social y laboral de menores extranjeros no acompañados en régimen de concurrencia no competitiva.

Cuando ese centro llevaba poco tiempo de funcionamiento se produjeron incidentes xenófobos, protagonizados por algunos vecinos que se manifestaron a las puertas del centro en rechazo a la instalación en su barrio de dicho centro para menores extranjeros no acompañados, todo ello argumentando un incremento de la sensación de inseguridad. Para evitar este rechazo vecinal esta Defensoría visitó las instalaciones del centro en junio de 2019, reuniéndose también con colectivos vecinales. El 17 de septiembre de ese mismo año se produjo una visita a las instalaciones del centro de todos los diputados y diputadas de la Comisión sobre Políticas de Protección de la Infancia del Parlamento andaluz, acompañados de la Consejera de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación y del Defensor del Pueblo Andaluz, en la que pudieron comprobar la importante labor social que realiza y la situación de normalidad en la convivencia de los menores allí alojados.

No obstante lo anterior, con ocasión de las últimas elecciones generales, uno de los partidos políticos concurrentes realizó un acto de campaña a las puertas de dicho centro, con mensajes de rechazo al colectivo de menores inmigrantes, que propició la apertura de diligencias por parte de la Fiscalía y también un **comunicado público de rechazo por parte de esta Defensoría**.

Así las cosas, pasados unos meses desde la fecha de la última visita al centro, estimamos oportuno iniciar, de oficio, ([Queja 20/1291](#)) para evaluar la atención dispensada a los menores en dicho recurso, y también el grado de repercusión en el funcionamiento del centro del aludido acto electoral

celebrado por el partido político señalado, encontrándonos en estos momentos a la espera de recibir la información solicitada en relación con el número de menores atendidos desde la puesta en funcionamiento de este recurso residencial y el resultado obtenido del programa de inserción sociolaboral. También para disponer de datos sobre la posible repetición, con posterioridad a la campaña electoral, de protestas de la vecindad o cualquier otro incidente que pudiera haber puesto en riesgo el normal funcionamiento de dicho centro de protección; la repercusión del acto electoral al que venimos aludiendo; y, en su caso, las medidas adoptadas en defensa del interés superior de los menores residentes en el mencionado recurso.

En cuanto a la red de recursos disponibles para la atención del flujo migratorio de menores, hemos de traer a colación los antecedentes de lo acaecido durante el verano y otoño de 2018, período en el que hubo un incremento muy significativo de la llegada de menores migrantes a Andalucía, que tuvo continuidad a lo largo de 2019. Para la atención de estos menores fue necesario habilitar recursos residenciales que incrementaran los que hasta esos momentos disponía el Ente Público, pudiendo de este modo proporcionar la protección inherente a su condición de menores en situación de desamparo.

Estos recursos residenciales permitieron ampliar la red de centros residenciales de protección de menores gracias a la colaboración de entidades privadas con el Ente Público, obteniendo financiación para dicha finalidad gracias a la convocatoria pública de un programa específico de subvenciones, el cual se ha ido renovando por períodos sucesivos, con una nueva convocatoria en marzo de 2020, garantizando la continuidad de dicha financiación para los 3 primeros meses del año (enero, febrero y marzo de 2020).

Ante el futuro incierto de la continuidad de esta red de centros, las entidades que venían colaborando con el Ente Público mostraron su inquietud por la imposibilidad de programar sus necesidades futuras de personal y medios materiales, así como planificar la asistencia y actividades a desarrollar con los menores, encontrándose en una prolongada situación de provisionalidad, no solo desde el punto de vista organizativo y de su financiación, sino también desde el punto de vista jurídico en lo relativo a la guarda y custodia que venían realizando de los menores.

Esta problemática nos fue expuesta por una de estas entidades, Red Española de Inmigración y Ayuda al Refugiado, presentándonos una queja (expediente 20/1902) en la que se exponía la acuciante situación que se produciría de no renovarse el programa de subvenciones para un nuevo período, venciendo por tanto la vigencia de los contratos suscritos con la Junta de Andalucía, y quedando ya sin cobertura legal para ejercer las funciones que venían desarrollando en protección de los menores.

Esta situación se vio agravada como consecuencia de la situación excepcional generada a continuación del estado de alarma sanitaria decretado por el Gobierno de España por la pandemia de Covid19, que obligó a las entidades gestoras de estos recursos a redoblar sus esfuerzos para la atención de los menores, cumpliendo con las medidas de restricción de desplazamientos y confinamiento domiciliario para evitar la propagación de contagios de la enfermedad.

Y cuando nos encontrábamos a la espera de recibir respuesta de la Dirección General de Infancia y Conciliación sobre esta problemática, llamó nuestra atención las noticias publicadas en distintos medios comunicación en las que se aludía a comunicaciones recibidas por estas entidades informándonos de que con efectos desde el 1 de junio, y dada la situación sobrevenida de crisis social y humanitaria derivada de la pandemia, se había hecho necesaria una reprogramación presupuestaria para atender a la población afectada directamente por la paralización de la actividad económica y la consecuente falta de ingresos para la atención a las necesidades más básicas, lo cual implicaba en la mayoría de los casos la clausura definitiva de los centros y en otros una reducción significativa de su capacidad asistencial.

En esta tesitura, la misión encomendada a esta institución motivó que incoáramos, de oficio, el expediente de [\(queja 20/3128\)](#) con la finalidad de interesarnos ante el Ente Público por la continuidad de la prestación asistencial a los menores inmigrantes objeto de protección en dichos centros

residenciales, debiendo quedar garantizadas, además de sus necesidades básicas más perentorias, la continuidad de los programas educativos de los que se estuvieran beneficiando, bien mediante su escolarización en centros ordinarios o programas específicos orientados a la inserción social de la población migrante desconocedora del idioma y costumbres de nuestro país.

Otro de los aspectos por el que también cuestionamos al Ente Público es el relativo a aquellos internos, sobre los que existían dudas de su mayoría de edad, o que ya habrían alcanzado la mayoría de edad, y que también venían siendo atendidos con cargo a estos programas públicos de subvenciones, cuya continuidad también se ve comprometida como consecuencia de la decisión adoptada por la Junta de Andalucía.

En el trámite de este expediente recibimos un informe de la Dirección General de Infancia y Conciliación en el que, tras exponer las dificultades presupuestarias existentes y la especial incidencia en nuestra Comunidad Autónoma de la problemática derivada de los flujos migratorios hacia nuestro país, se remarcaba el especial compromiso del Gobierno de Andalucía con el Sistema de Protección de Menores. En tal sentido las medidas adoptadas procuraban garantizar la continuidad del modelo de atención que se puso en marcha en Andalucía el año anterior para la atención a la población migrante menor de edad, valorando de forma positiva su resultado en cuanto a la calidad en la atención prestada. Con este modelo, diseñado para atender las necesidades específicas de estos menores, que diversifica y especializa los recursos en función de momentos diferenciados en el itinerario de menor a través del sistema en dispositivos de recepción, de estudio y diagnóstico y de inserción social y laboral, se había logrado una reducción significativa de los abandonos voluntarios de los centros, y se logró igualmente una significativa reducción de conflictos entre los menores y de estos con el entorno, lo cual contribuyó a mitigar el rechazo que, lamentablemente, tuvieron que sufrir estos chicos en algunos barrios y ciudades en el pasado.

No obstante lo anterior, el informe remitido puntualiza que no se pueden obviar las especiales circunstancias sociales y económicas actuales, con carencias de atención a las necesidades básicas en una parte importante de la sociedad que ha visto mermada su economía familiar por la crisis sanitaria y las medidas de control sanitario adoptadas. Este escenario de nuevas necesidades ha obligado a una reprogramación de los presupuestos para atender a estas situaciones emergentes que requieren de una respuesta inmediata.

Desde esta perspectiva, la Administración Autonómica realizó un análisis del sistema de protección de menores y de su red de recursos residenciales, y de este estudio concluyó la viabilidad de una reorganización de la red de dispositivos específicos en torno a 200 plazas, sin que ello afectase al resto de la red de recursos residenciales y garantizando que la atención a los menores se realizara en las mismas condiciones de calidad y de continuidad en su entorno. Todo ello sin perjuicio que en el futuro surgiera la necesidad de ampliar de nuevo las plazas en función de la demanda.

Por otro lado, la Dirección General también nos informó de la puesta en marcha de un nuevo proyecto de inserción social y laboral con alternativa habitacional para los jóvenes residentes en dichos dispositivos, lo cual permitiría liberar 146 plazas, que sumadas a otras plazas disponibles en los centros de orientación e inserción laboral de la red general de centros, haría posible que esta reorganización de la red no tuviera apenas repercusión en los menores atendidos.

De todas estas medidas se informó directamente a los representantes designados por la mayoría de las entidades implicadas, que pusieron de manifiesto su disposición a seguir colaborando con la administración en la educación, cuidado y formación de estos menores.

En virtud de cuanto antecede, al constatar que el problema que motivó nuestra intervención se encontraba en vías de solución finalizamos nuestras actuaciones en el expediente, ello sin perjuicio de permanecer atentos a la evolución de las medidas acordadas por la administración ante las incidencias que pudieran acaecer.

Por último, en relación a menores migrantes, queremos destacar las actuaciones que realizamos en la ([Queja 20/0357](#)), la cual tramitamos de oficio, tras hacernos eco de noticias publicadas en

medios de comunicación relatando el elevado porcentaje de abandonos, no autorizados, de menores extranjeros no acompañados residentes en el centro "Serrano" de Corteconcepción (Huelva).

Tras incoar el expediente y solicitar informe a la Dirección General de Infancia recibimos un informe en el que se indicaba que el número de abandonos voluntarios de menores que se produjeron en el Centro desde su apertura -el día 1 de mayo de 2019- hasta diciembre de ese mismo año ascendieron a un total de 60, siendo éste un dato que no difiere de la normalidad en cuanto a los abandonos voluntarios de los Centros de Protección en Andalucía, con referencia a este colectivo de población.

Aun así, reconocía el informe que en el período señalado es cuando se produjo un número más alto de abandonos, tras el cual se corrigió la situación regresando a la normalidad. Los menores allí alojados se encontraban plenamente integrados y realizaban a satisfacción las actividades programadas, tanto a nivel de ocio y tiempo libre, como las formativas y educativas, sin que se hubieran repetido más episodios de abandonos no autorizados.

A lo expuesto añadía la Dirección General que con los datos disponibles, referidos a marzo de 2020, se ha podido observar un descenso importante en el número de abandonos voluntarios de esta población, situado en esos momentos en un 41%, mientras que en años anteriores fue del 70,8% en 2017, del 73% en 2018 y del 59% en 2019.

Otro tipo de quejas viene referido a los problemas derivados para el cumplimiento de las disposiciones relativas a personas extranjeras, entre las que se ven afectados también menores. Estas quejas giran en torno a los retrasos y dilaciones bien en su regularización administrativa (reagrupaciones, residencia por circunstancias excepcionales) de los menores o bien en la resolución de sus expedientes de nacionalidad. También se han dirigido a la institución solicitantes de asilo con menores a cargo denunciando las dificultades para poder formalizar su petición de protección internacional por no existir citas y las carencias en su atención por parte de entidades como CEAR.

Especial mención merece la queja 20/3488, en la que su promotor denunciaba las dificultades que estaba encontrando para escolarizar a sus hijos por carecer éstos de NIE pese a haber formalizado ante la Policía Nacional su intención de solicitar asilo. Tras remitir este expediente al Defensor estatal nos informaron de la siguiente Recomendación dictada:

"Que se haga constar el Número de Identidad de Extranjero (NIE), asignado en la plataforma ADEXTRA, en el documento de manifestación de la voluntad de presentar solicitud de protección internacional, con el fin de evitar las dificultades derivadas de no estar debidamente identificado para la realización de diversos trámites en el ámbito público y privado".

También citamos la situación de la difícil regularización administrativa para los menores venezolanos nacidos en nuestro país por la imposibilidad de obtener su pasaporte ante sus autoridades consulares. Esta era la situación del promotor del expediente de queja 20/5044, venezolano, residente legal en España, denunciando que su hijo, nacido en Granada, no podía ser documentado pese a que sus padres residían y trabajaban de forma regular en nuestro país por la imposibilidad de tramitar su pasaporte.

Remitido este expediente al Defensor del Pueblo Estatal, nos facilitaron la información que se detalla a continuación y en la que se acreditan sus gestiones:

"En relación con el presente asunto, a raíz de otras quejas remitidas por ciudadanos venezolanos se formuló en su momento a la Comisaría General de Extranjería y Fronteras una Recomendación dirigida a que en la tramitación de la cédula de inscripción, se entendiese cumplido el requisito de que al interesado no puede ser documentado por su país con la aportación de certificación consular en la que conste que su pasaporte está en trámite".

El citado organismo no accedió a la Recomendación efectuada, al considerar que el artículo 211 del Real Decreto 557/2011, de 20 de abril, que aprueba el Reglamento de Extranjería, en el que se regula la cédula de inscripción especifica que se debe acreditar la imposibilidad de ser documentado por las autoridades del país, mediante acta notarial.

Se trasladó esta cuestión a la Secretaría de Estado de Migraciones que, de modo similar, informó de que, de acuerdo con dicho artículo 211, para obtener cédula de inscripción es preciso acreditar no poder ser documentado por la misión diplomática u oficina consular correspondiente a través de acta notarial, así como la concurrencia de razones excepcionales de índole humanitaria, interés público, o cumplimiento de compromisos de España. Asimismo, se manifestaba que la regulación de dicho documento recoge una situación concreta, que no es trasladable a otros supuestos indeterminados como la excesiva demora en tramitar los documentos.

A la vista de que se continúan recibiendo quejas sobre el presente asunto, en especial de menores que no pueden ser documentados, tanto de nacionalidad venezolana nacidos en España, como de otras nacionalidades, exponen la situación en la que se encuentran al no poder tramitar su pasaporte ante las autoridades consulares, o por la excesiva demora en su expedición; sin que se les conceda cédula de inscripción por los motivos indicados.

A la vista de lo anterior, se ha solicitado a la Dirección General de Migraciones que estudie la posibilidad de modificar el citado artículo 211 del Reglamento de Extranjería, al objeto de que se conceda cédula de inscripción en caso de excesiva demora en la tramitación de los pasaportes, evitando los graves perjuicios de la indocumentación.

Asimismo, teniendo en cuenta la situación en la que se encuentran estos menores, se ha solicitado que, “entre tanto se modifica dicho artículo, se dicten instrucciones dirigidas a admitir a trámite las solicitudes de cédula de inscripción en estos casos y a la concesión de las mismas, tomando en consideración el interés superior de los menores concernidos”.

La atención y acompañamiento por parte de los Servicios de Protección de Menores a los jóvenes de origen extranjero al alcanzar la mayoría de edad propició la apertura de la queja 20/0255 en la que solicitaban nuestra intervención al considerar que el recurso al que derivaron al chico no era adecuado a su perfil y que, pese a que manifestó su deseo de acudir a otro tipo de centro, sus peticiones no fueron atendidas.

Solicitado informe a la Delegación Territorial de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Cádiz nos remitieron respuesta detallando la labor de los trabajadores sociales y educadores tras la salida de este joven de su recurso y en tanto que no observamos una actuación administrativa contraria al ordenamiento jurídico o que no respete los principios constitucionales que está obligada a observar toda Administración Pública, dimos por concluidas nuestras actuaciones procediendo al cierre de este expediente de queja.

d) Menores con adicciones

De todos es conocido el grave problema que representa para la sociedad el consumo descontrolado de drogas o sustancias estupefacientes, siendo su incidencia mucho más dañina cuando ese problema afecta a personas en edad adolescente, en pleno proceso de maduración como personas.

Las personas que acuden a la institución inmersas en esta problemática lo hacen para solicitar ayuda ante la situación desesperada en que se encuentran, al haber fracasado todos los intentos realizados para ayudar al menor víctima de la adicción. De dicho tenor es la queja 20/4618 que nos hizo llegar la madre de un joven, de 17 años de edad, que presentaba graves problemas de comportamiento asociados al consumo de sustancias estupefacientes. Relataba que su hijo no aceptaba su autoridad, no asumía reglas ni horarios, y había tenido serios problemas en el Instituto donde estaba matriculado (de donde había sido expulsado en reiteradas ocasiones) y que también se negaba a colaborar en las terapias o servicios de atención a la drogodependencia a los que había acudido. Nos decía que tenía pendiente una causa en la Fiscalía de Menores por violencia en el seno familiar por haberla agredido y que mantenía relaciones y contactos de riesgo en ambientes delictivos relacionados con el consumo de droga.

Relataba una serie de gestiones ante los servicios municipales de esta temática en Arahal, como también en La Puebla de Cazalla, y otros contactos con la Fundación de Ayuda a la Drogadicción, todos sin continuidad ni resultados.

Tras recibir la queja de esta madre expusimos su caso a los servicios sociales municipales y al Ente Público de Protección de Menores, respondiéndonos la Delegación Territorial de Políticas Sociales de Sevilla que el menor finalmente ingresó, por orden de fiscalía, en el centro “Santa Teresa de Jesús” de Marchena, que disponía de una unidad específica para pasar el periodo de cuarentena por la pandemia Covid-19. Posteriormente, el menor fue trasladado al centro de acogida inmediata “San Juan de Ávila” de Carmona.

Durante el tiempo que el menor permaneció en estos centros presentó síndrome de abstinencia que originó conflictos graves en la convivencia y derivó en varios intentos autolíticos de gravedad que requirieron de atención médica.

Habida cuenta su situación, se declaró su desamparo y el Ente Público acordó su traslado a un recurso especializado en menores con consumo de tóxicos y trastornos del comportamiento, gestionado por la entidad Proyecto Hombre.

Otra de las adicciones que afecta a menores de edad que ha motivado nuestra intervención de este Defensor es la provocada por el juego de azar. Ya tuvimos ocasión de exponer los problemas que ocasiona esta adicción en un apartado especial de nuestro informe anual de 2018, abogando por medidas restrictivas de publicidad y que frenasen la descontrolada proliferación de negocios de juegos de apuestas.

Y en relación con esta cuestión hemos de resaltar la queja 20/0998 en la que la interesada se lamentaba del grave problema de ludopatía que padecía su hijo y relataba cómo esta adicción había afectado negativamente su vida. Dada la gravedad de la situación que le había tocado vivir se solidarizaba con otras familias que pudieran sufrir un caso similar y por ello pedía que intercediéramos ante el Parlamento para que las leyes regulatorias establecieran mayores restricciones sobre el negocio de apuestas.

En respuesta a este petición pusimos al corriente a la interesada de las actuaciones que al respecto veníamos realizando, con referencia especial al mencionado informe anual y su seguimiento posterior. Nuestra aportación, en aquel momento, se basaba en el planteamiento de que la Administración debía encontrar el necesario equilibrio entre permitir una actividad económica y prevenir los efectos que esa actividad puede producir en el orden público, en la salud y en la seguridad pública.

De la mano de ese equilibrio, y enarbolando el interés superior del menor y los evidentes perjuicios que este problema estaba ocasionado, pedimos que sin más demora se abordase una acción normativa de definición de estas modalidades de juego, su fomento, publicidad y limitaciones de acceso a las personas más vulnerables. De ahí que debía ser un objetivo irrenunciable reclamar para la Comunidad Autónoma de Andalucía un paso adelante en el establecimiento de una regulación de los juegos de azar que prohibiera la publicidad fuera cual fuera el medio de difusión utilizado.

En todo caso, la definición de este marco regulatorio debía pasar por el abordaje de una reforma profunda de la Ley 2/1986, del Juego y Apuestas en Andalucía y demás normativa conexas. Y hemos de congratularnos que nuestra exposición del problema en sede parlamentaria tuviera una buena acogida, siendo así que el consejero de Hacienda anunció en una comparecencia en el Parlamento el inicio de la tramitación del proyecto de decreto por el que se adoptarían nuevas medidas de protección de menores y se modificarían determinados artículos de los reglamentos aplicables en materia de juego y apuestas en Andalucía: Entre el conjunto de medidas normativas que tiene previsto implementar dicho decreto se incluye la prohibición de apertura de nuevos salones de juego que se encuentren a menos de 150 metros de los accesos a colegios o institutos; el decreto prevé también la prohibición de adosar en las fachadas de los locales de juego y apuestas aquellos mensajes o imágenes, en cualquier soporte, representativos de juegos o de apuestas o de deportistas, alusivos a eventos sobre los que se puedan cruzar apuestas, así como cualquier información sobre la cotización

puntual de las apuestas. Se incluye, asimismo, que el control de acceso -evitando la entrada de personas menores de edad- tendrá que llevarse a cabo de forma rigurosa desde las mismas puertas de entrada al establecimiento y obligatoriamente por empleados de plantilla de la empresa titular de la autorización del establecimiento.

En esta línea, y en colaboración con el Instituto Andaluz de la Juventud (IAJ) y la Federación Andaluza de Jugadores en Rehabilitación (Fajer), el Gobierno de Andalucía también anunció próximas campañas de información y concienciación, dirigidas a jóvenes y menores de edad, sobre los riesgos de la práctica compulsiva del juego y de las apuestas, a desarrollar en los centros docentes así como en las redes sociales.

En cualquier caso, y toda vez que la normativa actual ya recoge la prohibición absoluta de acceso de menores de edad a dichos locales de apuestas, estableciendo controles rígidos que impidan su participación en juegos de azar, previendo fuertes sanciones en caso de incumplimiento, esta institución no puede hacer más que permanecer atenta al control que al respecto vienen realizando las distintas administraciones públicas, dando trámite a las quejas que se reciban al respecto, o las que de oficio consideremos procedente iniciar.

Sobre esta cuestión también versaba al queja 20/1373 que en alusión al antes mencionado proyecto de decreto se mostraba disconforme con que las prohibiciones anunciadas limitaran la instalación de nuevas casas de apuestas a menos de 150 metros de centros educativos, lo cual consideraba insuficiente.

En respuesta a esta queja manifestamos al interesado nuestra percepción positiva de que la normativa venga a señalar un límite razonable de distancia para su instalación respecto de centros educativos, siendo así que el alcance concreto de este límite habrá de responder a criterios técnicos y estar sustentado en los informes que al respecto consten en el correspondiente procedimiento administrativo incoado para la elaboración de esta disposición de carácter general.

A este respecto, recalamos que, como toda disposición normativa de carácter general, dicho decreto habrá de elaborarse conforme a lo establecido en los artículos 128 y siguientes de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, debiendo ajustarse a los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia, y eficiencia.

En virtud del principio de proporcionalidad, la iniciativa que se proponga deberá contener la regulación imprescindible para atender la necesidad a cubrir con la norma, tras constatar que no existen otras medidas menos restrictivas de derechos o que impongan menos obligaciones a los destinatarios. A lo expuesto se une la preceptiva consulta pública, a través del portal web de la Administración competente, en la que se recabará la opinión de los sujetos y de las organizaciones más representativas potencialmente afectados por la futura norma acerca de los problemas que se pretenden solucionar con la iniciativa; la necesidad y oportunidad de su aprobación; los objetivos de la norma; y las posibles soluciones alternativas regulatorias y no regulatorias.

e) Menores con especiales problemas de comportamiento

Uno de los colectivos de menores que requieren especial atención lo constituyen aquellos que tienen enquistados problemas de comportamiento, cuyas familias ven superadas sus posibilidades para proporcionarles la ayuda que precisan ya que carecen de los conocimientos y habilidades que resultan eficaces en esta situación e incluso de medios económicos con los que costear la asistencia de profesionales o instituciones socio-sanitarias privadas.

Se dan también casos de menores cuyas familias han sido negligentes en su cuidado e incluso pueden haber contribuido a acentuar su problema de comportamiento, causado los menores problemas en su entorno social sin que su familia pueda tener ningún control sobre ellos.

En relación con esta problemática las administraciones públicas, en función de sus respectivas competencias, disponen de recursos que pueden abordar el problema desde su correspondiente

perspectiva y finalidad, sin que en muchas ocasiones se logren resultados satisfactorios. Los recursos van desde la atención y ayuda que pueden proporcionar programas específicos de atención familiar habilitados por las administraciones locales; la especial atención educativa congruente con la valoración efectuada en el dictamen de escolarización; la atención que el menor pueda recibir por el sistema sanitario en materia de salud mental infanto-juvenil; e incluso, en supuestos especialmente graves, se llega a requerir la intervención del Ente Público de Protección de Menores, para hacer viable la atención al menor en un centro residencial que ejecute un programa asistencial especializado en la atención a menores con esta problemática.

Y hemos de resaltar la crudeza de las situaciones que se relatan en las quejas que nos hacen llegar los progenitores o cuidadores principales de menores afectados por graves problemas de comportamiento, tal como acontece en la queja 20/2568 en la que los progenitores nos decían que su hijo, de 14 años, tenía un comportamiento agresivo hacia ellos, con repercusiones también en su entorno social, todo ello como consecuencia de padecer una cuadro de trastorno de déficit de atención con hiperactividad, unido a deficiencia mental leve. Nos decían que las opciones socio-sanitarias de que disponía su hijo quedaban reducidas a las prestaciones por dependencia y a su posible ingreso en un centro de protección de menores especializado en problemas de comportamiento, para lo cual tendrían que previamente ceder su guarda al Ente Público.

Tras interesarnos por su situación la Delegación Territorial de Igualdad y Políticas Sociales nos confirmó que, efectivamente, en esos momentos aún se encontraba en trámite el procedimiento para la valoración de la situación de dependencia, lo cual estaba dificultando el acceso a determinadas prestaciones.

En lo relativo a su posible acceso a un recurso residencial, la Delegación recuerda la obligatoriedad de la escolarización hasta los 16 años, por lo que el recurso residencial que se le pueda asignar deberá garantizar la continuidad educativa al menos hasta que alcance dicha edad, no siendo garante de ello los centros residenciales para la atención a personas en situación de dependencia.

Y en lo que respecta a su posible ingreso en un centro de protección de menores especializado en problemas de comportamiento, se derivó a los padres al Servicio de Protección de Menores para obtener información al respecto y que pudieran solicitar allí dicho recurso.

De igual modo en la [queja 20/3550](#) la madre de un chico, de 12 años de edad, nos relataba el trastorno disocial desafiante oposicionista que este padecía, siendo así que mantenía una actitud agresiva en el contexto familiar -especialmente hacia la figura materna- y disruptiva en el ámbito escolar. La madre describía las múltiples peticiones que habían realizado ante distintas administraciones (social, sanitaria y educativa) para que su hijo pudiera recibir alguna prestación que le ayudase a deponer o controlar su comportamiento, sin que hasta esa fecha sus gestiones hubieran dado resultado satisfactorio.

En vista de la situación descrita, acordamos solicitar información a las distintas administraciones implicadas: Dirección General de Asistencia Sanitaria y Resultados en Salud del Servicio Andaluz de Salud; y la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación.

En respuesta, el primero de los organismos señalados nos remitió un informe señalando que el menor había sido atendido en la Unidad de Salud Mental Comunitaria de Vejer de la Frontera y en la Unidad de Salud mental Infanto-Juvenil de Puerto Real. Aludía el informe al contacto mantenido con la familia y a las gestiones emprendidas por los servicios sociales del ayuntamiento de su localidad de residencia para encontrar una solución al problema, ya que el Servicio Andaluz de Salud carece en su estructura de Salud Mental de plazas residenciales para menores con trastornos conductuales.

Por su parte, la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Cádiz nos indicó que, tras tramitarse el correspondiente procedimiento, se declaró el desamparo provisional del menor, acordando su ingreso en un centro de protección de menores para atender situaciones de conflicto social, ubicado en la localidad de Puerto Real.

La misma Delegación Territorial, con referencia a la atención educativa dispensada al menor nos detalló las distintas intervenciones realizadas por los profesionales que lo atendieron, poniendo énfasis en las reuniones mantenidas por la Orientadora con la familia, así como el seguimiento del alumno durante el periodo de confinamiento domiciliario y las gestiones realizadas para elaborar su evaluación psicopedagógica.

Conforme a lo expuesto, expusimos a la familia nuestra satisfacción porque finalmente se hubiera facilitado al menor su acceso a un recurso asistencial donde pudieran ser abordados sus graves problemas de comportamiento. Por otro lado, en relación a la atención educativa, la propia Administración educativa vino a reconocer determinadas anomalías que debían ser subsanadas. De este modo valoró excesiva la sanción impuesta al menor de no asistir al centro durante un periodo de 41 días tras serle impuestas 4 sanciones por la comisión de conductas gravemente perjudiciales para la convivencia; asumió también la Delegación de Educación que la biblioteca no fue lugar adecuado para que el alumno cumpliera dicha sanción, por lo que se asesoró a la dirección del centro para que se creara un aula de convivencia para el tratamiento individualizado del alumno que se viera privado de su derecho de asistencia a clase como consecuencia de una corrección o medida disciplinaria.

Por último citaremos el caso que abordamos en la queja 19/290, en la que nos interesamos por la situación de un chico, de 12 años, con trastorno generalizado del desarrollo de tipo autista y con comportamiento violento. Su padre venía realizando gestiones para que pudiera beneficiarse de un tratamiento especializado, adecuado a sus especiales circunstancias, en la línea de las prescripciones establecidas en un informe clínico emitido en junio de 2019 por la Unidad de Salud Mental Infanto-Juvenil (USMIJ) del hospital "Reina Sofía", de Córdoba. Dicho informe relataba el cuadro clínico que padecía el menor, diagnosticado de autismo infantil, calificado como grave, discapacidad intelectual severa y epilepsia.

El padre nos decía que su hijo tenía un comportamiento violento e inadaptado, tal como demostraba el incidente que protagonizó días antes de emitirse dicho informe en el centro al que acudía (centro gestionado por una asociación de afectados por autismo) en que golpeó a una cuidadora causándole una fractura de antebrazo que precisó de asistencia médica urgente.

Es por ello que la USMIJ prescribió la necesidad de ingreso del menor en el centro especializado en el abordaje de este tipo de patologías, señalando al centro "Dulce Nombre de María", de Málaga, habiéndose realizado los trámites administrativos necesarios para su ingreso en dicho centro privado, incluida la gestión presupuestaria necesaria para el pago de la plaza concertada con dicha entidad.

Al encontrarse con problemas para ingresar a su hijo en dicho centro nos presentó la queja 20/0847. Nos decía que desde el centro le comunicaron que el perfil de su hijo no se adaptaba a las características de los menores que allí reciben tratamiento, y por dicho motivo rechazan su internamiento, a pesar de tener concertadas plazas con el Sistema Sanitario Público y que la derivación de su caso se ha realizado por facultativos especialistas en salud mental.

En el trámite de esta nueva queja solicitamos la emisión de un informe a la Dirección General de Asistencia Sanitaria y Resultados en Salud del Servicio Andaluz de Salud sobre la atención socio-sanitaria que se ha de dispensar a este menor, en especial acerca de los motivos que impiden al menor ser atendido en el centro al que fue derivado por el Sistema Sanitario Público.

La citada Dirección General nos informó que el proceso clínico del menor fue calificado por la Unidad de Salud Mental Infantil y Juvenil del Hospital Universitario "Reina Sofía" de Córdoba, como grave, al presentar discapacidad intelectual severa y epilepsia, acompañado de repetidos episodios de agresividad, lo cual hacía inviable su control asistencial de forma ambulatoria. Al no resultar este cuadro clínico compatible con las características del centro señalado ("Dulce Nombre de María"), la Dirección General autorizó que fuese ingresado en otro recurso especializado ubicado en la provincia de Sevilla por un periodo máximo de siete meses, teniendo conocimiento que el menor tuvo una buena integración con sus compañeros.

f) Infancia y adolescencia en situación de dependencia

En el ámbito del derecho subjetivo a la efectividad del recurso que resulte adecuado para una persona menor de edad en situación de **dependencia**, persisten demoras en la tramitación de expedientes, comunes a todo el Sistema de la Dependencia y, por ello, no específicas de este grupo poblacional.

Las políticas sociales, por su parte, han tenido especialmente en consideración la importancia de combatir la pobreza infantil en el año 2020, siquiera haya sido por la necesidad de ofrecer a las familias de las personas menores de edad, respuestas frente a la devastación económica derivada de la crisis sanitaria. Precisamente por ello, las medidas iniciales de agilización de expedientes de renta mínima de inserción social en Andalucía, tomaron en consideración que entre los miembros de la unidad familiar hubiera personas menores de edad.

Efectivamente, el Decreto-ley 10/2020, de 29 de abril, por el que se establecen medidas extraordinarias y urgentes de flexibilización administrativa en materia de ayudas en el ámbito del empleo y medidas complementarias con incidencia en el ámbito económico, local y social como consecuencia de la situación ocasionada por el coronavirus (COVID-19), acordó, entre otras decisiones, reconocer como nueva situación de emergencia social la de unidades familiares con menores y las unipersonales, con vigencia temporal hasta los tres meses posteriores al levantamiento del estado de alarma; y establecer una prestación extraordinaria de cinco meses en los supuestos de solicitudes formuladas por unidades familiares con menores y unipersonales, cuando sea imposible la acreditación de los requisitos precisos para resolver la solicitud y aplicable únicamente a las peticiones presentadas desde el 1 de abril hasta el 31 de julio de 2020.

La protección social de los menores, en cualquier caso, ha de pasar por comprender que el futuro como adultos sanos y en condiciones de igualdad, precisa garantizar el presente de una infancia que debe evolucionar ajena a privaciones de su necesidades físicas y formativas.

3.1.2.7 Maltrato a la infancia menores

a) Denuncias de maltrato a niños y niñas

Tal como venimos señalando, la misión encomendada a esta institución hace que recibamos denuncias de menores que estarían siendo víctimas de maltrato en cualquiera de sus vertientes (maltrato físico, psicológico, sexual, institucional o explotación laboral) reclamando nuestra intervención en protección de los derechos e integridad del menor o menores en cuestión.

En la vertiente de maltrato psicológico **destacamos las denuncias que son remitidas por adolescentes que dicen sufrir maltrato psicológico por parte de sus progenitores**. A título de ejemplo citamos la queja 20/8066 que nos remitió una adolescente, de 17 años, denunciando que su madre desatiende sus necesidades y que la maltrata psicológicamente, profiriendo continuas descalificaciones sobre su aspecto físico (obesidad), su vestimenta y aficiones.

De igual tenor es la queja 20/4098 en la que una adolescente denunciaba de forma anónima el maltrato de que estaba siendo víctima, describiendo su situación del siguiente modo: "Pido ayuda porque llevo meses e incluso años recibiendo insultos diarios por parte de mis padres, e incluso agresión física por razones que ellos consideran normales. Me siento como si no valiese nada y sólo pienso en salir de este lugar, no puedo ser yo misma, no puedo expresarme, no tengo la mínima libertad que se me concedería a mi edad, me siento sola y tengo diferentes tipos de problemas que realmente me hacen sentir muy mal, lloro todos los días ..."

Viene al caso que citemos también la queja 20/3372 que nos presentó una persona transexual cercana a la mayoría de edad acusando a sus padres de maltrato psicológico desde la infancia, sin que en ningún momento llegaran a empatizar con sus inquietudes y necesidades, culpándolos por ello de su fragilidad emocional y de la enfermedad mental que tenía diagnosticada. También en la queja 20/0314 una menor denunciaba el maltrato que le causaba su padre, solicitando nuestra