

3 ACTUACIONES DE LA DEFENSORÍA: QUEJAS Y CONSULTAS

3.1 Quejas

3.1.2 Temática de las quejas

3.1.2.2 Derecho a la Educación

c) Servicios Educativos complementarios

La declaración del estado de alarma, el confinamiento de toda la población y cierre de los centros docentes, supuso que **aproximadamente 18.000 usuarios del servicio complementario de comedor escolar acogidos al Plan de Solidaridad y Garantía Alimentaria -SYGA-, a través del que se proporciona y se garantiza a los menores tres comidas al día, se quedaban sin acceso a los alimentos.**

Esta nueva situación exigía que se arbitrasen distintas medidas con carácter urgente para que mientras durara el confinamiento se pudieran repartir los alimentos a los niños y niñas beneficiarios de este Programa, a pesar del cierre de los colegios. Por ello, la Defensoría solicitó de las Administraciones que aceleraran todas las gestiones necesarias para el reparto ágil, eficiente y fácil de comida a los niños y niñas en exclusión social o en riesgo de padecerla, garantizándoles una adecuada alimentación.

En principio, el alumnado que recibía estos menús ya estaba identificado como en riesgo de exclusión social cuando se suspendió el comedor escolar. No obstante, a petición de los servicios sociales, se amplió el número de beneficiarios a 1.000 niños y niñas más de los colegios públicos, así como a casi 1.900 de los concertados con planes de compensación educativa. Ello suponía que a fecha de 30 de marzo, en plena fase de confinamiento, casi 21.000 niños y niñas en riesgo de exclusión estarían recibiendo estas ayudas alimentaria.

La distribución de alimentos se mantuvo durante la Semana Santa, algo que no habría ocurrido en condiciones normales, y el mismo día 8 de abril -miércoles de esa misma semana- el Consejo de Gobierno aprobó la inclusión de alrededor de 11.000 alumnos más, con lo que los menores beneficiados llegaron hasta los 31.000.

Tras un seguimiento de la situación y la excepcionalidad de las circunstancias, la Junta de Andalucía reforzó las actuaciones de ayuda a los más vulnerables, y mediante medidas coordinadas entre distintas Consejerías facilitó ayudas económicas a las familias con el objetivo de darles una respuesta integral, y no solo al hijo en edad escolar.

No obstante, algunas Asociaciones de Madres y Padres de Sevilla se lamentaban de que en esta gestión del Plan de Refuerzo Alimentario Infantil, unido al SYGA, no se hubiese valorado, ni tenido en cuenta, las dificultades que muchas familias habían tenido para recoger los menús en pleno confinamiento domiciliario. También se quejaban de que aun conociendo la Administración educativa que algunas familias no habían podido aceptar los menús por su baja calidad, no se había llevado a cabo ninguna actuación al respecto.

La Consejería de Educación y Deporte argumentó, por su parte, que los incidentes señalados fueron escasos y muy puntuales, teniendo en cuenta el elevado volumen de menús diarios que se entregaban y el elevado número de alumnado atendido (queja 20/3787).

...

d) Equidad en la Educación

...

1) Educación especial.

A finales de 2020, se ha publicado una nueva Ley educativa: **la Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, publicada en el Boletín Oficial del Estado de 30 de diciembre (Lomloe)**. Se trata de la octava ley educativa de la democracia, la cual, como sus predecesoras, ha sido aprobada sin el suficiente consenso de todas las fuerzas políticas.

Han sido muchas las ocasiones en las que esta Defensoría ha apelado a un pacto que haga posible apartar a la Educación de la confrontación política y que evite los continuos cambios normativos que se realizan en materia educativa cada vez que se produce una alternancia política, por muy legítima que esta sea. Sin embargo, **una vez más, hemos de lamentar que la nueva Ley orgánica carezca de ese necesario acuerdo político**, circunstancia que sin duda ha contribuido a la existencia de una confrontación social entre sus partidarios y sus detractores.

La recién aprobada norma incluye varios cambios de mayor o menor calado con respecto a la ley anterior (Lomce). Hay modificaciones de tipo organizativo, relativas a la oferta de plazas escolares o la construcción de nuevos centros; y de tipo educativo, que atañen a la promoción de curso o las materias que se impartirán en las escuelas. Pero, sin duda, los cambios que mayor debate social han ocasionado se refieren, por un lado, al rol de la escuela concertada, al eliminar la Lomloe el concepto de “demanda social” a la hora de programar la red de centros; y, por otro, a la educación especial, en concreto, por el temor de algunas asociaciones de familias y profesionales al cierre de los centros específicos de educación especial.

En relación con este último aspecto referido a la educación especial, conviene señalar que **la Lomloe no contempla de manera expresa la decisión de eliminar los centros específicos de educación especial**, pero lo que sí hace es otorga un plazo de diez años para que «los centros ordinarios cuenten con los recursos necesarios para poder atender en las mejores condiciones al alumnado con discapacidad». No obstante, añade que «las Administraciones educativas continuarán prestando el apoyo necesario a los centros de educación especial para que estos, además de escolarizar a los alumnos y alumnas que requieran una atención muy especializada, desempeñen la función de centros de referencia y apoyo para los centros ordinarios» (Disposición adicional cuarta).

Como no puede ser de otro modo, atendiendo a la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas y en cumplimiento del cuarto objetivo de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, las administraciones educativas deben garantizar para todo el alumnado una educación inclusiva y de calidad que les permita su realización personal y social en igualdad de condiciones que los demás, dotando para ello a los centros educativos de todos los recursos y medios necesarios para hacerla posible y real.

Pero esta loable proclama inclusiva no puede hacernos olvidar que hay determinados alumnos que, por la gravedad de sus patologías o sus singulares características, no pueden realizar su proceso educativo en un centro ordinario, precisando de una atención muy especializada que solo puede ser proporcionada en recursos específicos. **Los centros específicos de educación especial, por tanto, son necesarios para algunos alumnos** y, en el actual contexto, sería un grave error promover su supresión.

Ahora bien, ello no empece para reconocer que algunos niños y niñas escolarizados en colegios específicos, mayoritariamente aquellos afectados por trastornos graves del comportamiento, lo están no por sus necesidades sino por la incapacidad de los centros ordinarios para su debida atención educativa. A estos niños se les está negando el derecho reconocido desde todos los ámbitos a una escuela inclusiva que le permita su realización personal y social en igualdad de condiciones que los demás. Para estos alumnos la Administración educativa se encuentra obligada a implementar todos los recursos necesarios, siempre que puedan ser objeto de ajustes razonables, para su escolarización en un centro ordinario.

La disyuntiva no debe estar entre el centro ordinario y el centro específico. De lo que se trata es de que, velando por **su interés superior, cada alumno y alumna tenga acceso al recurso que realmente**

necesita para el desarrollo de sus capacidades y habilidades, poniendo a su disposición todos los medios y recursos que permitan su inclusión. Solo cuando con fundamento en su interés superior no sea aconsejable la escolarización en un centro ordinario, se debe facilitar su acceso a un centro específico de educación especial.

Por otro lado, **las leyes educativas reconocen la inclusión escolar como uno de los principios del Sistema educativo y la escuela inclusiva como base para la atención de todos los alumnos**, independientemente de sus condiciones y capacidades. Siendo así, el alumnado afectado por algún tipo de discapacidad tiene garantizado su escolarización, siempre que sea posible, en centros ordinarios y recibir una atención educativa adecuada a sus necesidades que les garantice el máximo desarrollo posible.

Esta es la teoría, la realidad, sin embargo, es que el alumnado con necesidades educativas especiales sigue encontrándose con muchas dificultades y obstáculos para poder integrarse plenamente y de forma real y efectiva en condiciones de igualdad en el ámbito educativo.

Como viene aconteciendo en ejercicios anteriores, el mayor número de reclamaciones en este ámbito afectan a los profesionales técnicos de integración social (PTIS) -antiguos monitores de educación especial-. Estos profesionales desempeñan un papel fundamental para que el alumnado con discapacidad pueda alcanzar su desarrollo y bienestar personal, y son testigos diarios para ayudar al alumnado a adquirir conocimientos y habilidades claves que necesitan como personas (queja 20/1233, queja 20/6032, queja 20/6143, queja 20/6168, ([queja 20/6244](#)), queja 20/6248, queja 20/6367, queja 20/6809, ([queja 20/6867](#)) ([queja 20/6932](#)), queja 20/7041, queja 20/7529, queja 20/7883, queja 20/8379, entre otras).

La experiencia de esta Institución ratifica la dificultad de encontrar apoyos para que este tipo de alumnado pueda asistir a todas las actividades que, aunque están al margen de los contenidos evaluables, forman parte de la vida del centro y llaman a la presencia normalizada del alumno.

La ausencia de este alumnado de otras muchas parcelas en la vida del centro (una excursión, visita, actividad lúdica, o de cualquier naturaleza) por falta de un refuerzo de personal técnico de integración social no favorece el principio de inclusión que se preconiza hacia estos menores. Hemos de reconocer el carácter extra-curricular y, por tanto, su no pertenencia al bloque formativo obligatorio y común del centro, pero no es menos cierto que el hondo concepto de incorporación, normalización e inclusión de estos niños y niñas en su natural entorno educativo se resiente y daña. Se trata de alcanzar un objetivo de inclusión, que se persigue en el contexto de la vida escolar, ya sea un capítulo curricular o una actividad añadida que integran en la normal vida del centro como pueden ser los servicios educativos complementarios.

En numerosas ocasiones, las demandas de estos profesionales son realizadas por las familias y ratificadas por los equipos directivos de los centros docentes, y no resulta tarea fácil discernir sobre la oportunidad de estas peticiones teniendo presente que cualquier demanda de ampliación de la atención que se presta al alumnado con necesidades educativas especiales se debe encontrar plenamente justificada. Aun así, las informaciones que nos aportan las familias, los docentes o los equipos de dirección permiten acreditar la justificación racional de incrementar los servicios de los profesionales técnicos de integración social en algunos centros educativos, y así lo demandamos a la Administración educativa ([queja 19/5381](#)).

Los numerosos retos a los que se deben enfrentar el alumnado con necesidades educativas especiales y sus familias se han visto incrementados con la crisis provocada por la COVID-19, con mayor incidencia durante el periodo de confinamiento cuando se acordó la suspensión de la actividad docente presencial y se instauró la enseñanza por vía telemática.

Son conocidas las potencialidades de las tecnologías de información y la comunicación (TIC) en el proceso de inclusión educativa teniendo el valor que pueden desempeñar en el desarrollo de una educación flexible e individualizada, evitando las limitaciones de los sistemas tradicionales y ofreciendo un canal más sencillo de acceso a las fuentes de conocimiento y formación, al mismo

tiempo que facilitan un aumento de la autonomía, una mejora de la integración social y la comunicación interpersonal del alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo.

La decisión de cerrar los centros educativos tras la decretación del estado de alarma no fue acompañada suficientemente de los apoyos necesarios para que el alumnado afectado por algún tipo de discapacidad pudiera continuar su proceso de aprendizaje. Así aconteció con **el alumnado afectado por discapacidad auditiva al que, en dicho periodo de tiempo no se les estaría facilitando el apoyo de los profesionales de intérpretes de lengua de signos.**

Estos profesionales son contratados a través de la adjudicación de la prestación del servicio a la empresa con la que mantienen la relación laboral. La Administración contratante habría facilitado a la empresa la partida necesaria para que pudiera abonar las nóminas a las intérpretes a pesar de tener su actividad paralizada tras la suspensión de la actividad lectiva.

No obstante, el alumnado con discapacidad auditiva, que debía continuar con sus obligaciones formativas, seguía sin poder acceder a este servicio indispensable. Y ello porque la Junta de Andalucía habría decidido que no se desarrollaran los servicios externalizados equiparando todos ellos y sin distinguir entre los que son prescindibles durante el estado de alarma, como el comedor o el transporte escolar, y los que son irrenunciables, como la interpretación de la lengua de signos española, tal como se concibe en la Ley 11/2011, de 5 de diciembre, por la que se regula el uso de la lengua de signos española y los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y con sordo-ceguera en Andalucía.

En este contexto, iniciamos una investigación de oficio ante la Consejería de Educación y Deporte comprobando que efectivamente el alumnado con discapacidad auditiva no estaba recibiendo el apoyo de los profesionales señalados.

En efecto, la Agencia Pública Andaluza de Educación procedió, en cumplimiento de la Instrucción de 13 de marzo de la Viceconsejería de Educación y Deporte, a la suspensión de todos los contratos de servicios educativos que gestiona durante la suspensión de la actividad docente presencial, incluidos los intérpretes de lengua de signos, habiéndose recibido instrucciones específicas de reanudación del servicio por parte de la Consejería de Educación. Pero este empeño no fue posible por cuestiones organizativas ya que, según argumentaba la Agencia Pública de Educación, para la prestación telemática de dicho servicio hubiese sido necesario formalizar nuevos contratos ya que se necesitarían, por parte de las empresas adjudicatarias, determinados medios de teletrabajo para su personal cuyo coste no se incluía en los contratos iniciales ([queja 20/2615](#)).

El problema no se solventó, sin embargo, al iniciar el curso académico 2020/2021. Nuevas quejas incidían en la ausencia de estos profesionales en distintos centros educativos. Si bien, y tras la intervención de la Defensoría, se produjo la incorporación de los intérpretes de signos a los centros en cuestión a finales del mes de octubre, hemos recordado a la Administración educativa la necesidad de establecer una adecuada, eficaz y eficiente labor de planificación de modo que al inicio de cada curso escolar se encuentren a disposición de los centros educativos todos los recursos personales y materiales necesarios para la debida atención del alumnado con necesidades educativas especiales, evitando este tipo de disfunciones que perjudican a un alumnado especialmente vulnerable ([queja 20/6454](#), [queja 20/6661](#), [queja 20/6663](#), [queja 20/6663](#), [queja 20/6664](#), [queja 6665](#)).

2) Educación compensatoria.

...

En cuanto a la **tardanza en el pago de las becas y ayudas y las graves consecuencias que pueden producir**, sirva como ejemplo el problema que afecta al alumnado con necesidades educativas especiales.

El abono de las ayudas para el alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo no llega hasta muy avanzado el curso, y es a partir de ese momento cuando las familias, que no tienen ingresos para adelantar el pago, pueden llevar a sus hijos a recibir las terapias a las que están destinadas.

Las normas de la convocatoria obligan a las familias a emplear ese dinero hasta la finalización del curso escolar. Por tanto, los menores afectados solo pueden ser atendidos en un corto período de tiempo, quedando en consecuencia sin terapia durante la mayor parte del curso, ya que las cantidades sobrante en el mes de junio por no haberse gastados deben ser devueltas.

Esto trae consigo dos consecuencias; la primera, que el alumnado recibe una terapia muy intensiva durante unos pocos meses para agotar las cantidades concedidas antes de finalizar el curso, lo que en la mayoría de los casos no es eficaz; y la segunda, que estos niños quedan sin atención durante los primeros meses del curso siguiente. Nada de esto favorece la atención especializada y continuada que el niño o la niña y sus familias necesitan.

A título de ejemplo: los problemas de conducta del alumnado con autismo necesitan una intervención con el niño y un asesoramiento a los padres muy constantes y prolongados en el tiempo; el alumnado con diversidad funcional requiere también una atención permanente y no intensiva en un breve período de tiempo; y los problemas de conducta derivados de un TDH necesitan también un seguimiento continuado y no intermitente como se da actualmente por los motivos expuestos.

Al respecto de este asunto, la Dirección General de Atención a la Diversidad, Participación y Convivencia Escolar, entiende que, en parte, el problema se debe al gran volumen de solicitudes y de la complejidad del estudio de cada una de ellas. Teniendo como referencia el ejercicio del 2019, se presentaron 32.111 solicitudes de ayudas para alumnos con necesidad específica de apoyo educativo y 158.034 de becas de carácter general.

También considera el centro directivo que como consecuencia del convenio firmado cada curso escolar, desde 2009, entre el Ministerio competente en materia de educación y la Comunidad Autónoma de Andalucía, le corresponde a esta última la selección, adjudicación provisional y definitiva y pago de las becas y ayudas, así como la correspondiente inspección, verificación, control y, en su caso, resolución de los recursos administrativos que puedan interponerse, por lo que el procedimiento requiere de un tiempo necesario.

Siendo ello cierto, el señalado centro directivo no informa sobre qué medidas podrían ser adoptadas para acortar estos márgenes temporales, sino que sugiere a las personas perjudicadas que remitan su inquietud al Ministerio de Educación y Formación Profesional, para el estudio de alternativas al procedimiento establecido.

En nuestra consideración, es más oportuno y desde luego más eficaz que esta gestión con el Departamento Ministerial se realice por la propia Consejería de Educación y Deporte -conocedora en profundidad de todo cuanto atañe al problema expuesto-, y que sea dicho organismo quien proponga las alternativas al actual procedimiento, las cuales estarían dirigidas a mejorar los tiempos de tramitación de las solicitudes de las ayudas para el alumnado con necesidades educativas especiales (queja 20/1575).

...

Adquiere esta cuestión una singular relevancia si se tiene en cuenta que, además, gran parte del alumnado excluido, por la incongruencia de ambas normas, es especialmente vulnerable y, por lo tanto, merecedor de una mayor protección, puesto que entre este se encuentran, como señala la norma, personas adolescentes o jóvenes que por precariedad económica se ven obligados a trabajar a partir de los 16 años; que padecen enfermedades o discapacidad que no les permite estudiar en régimen ordinario; víctimas de la violencia de género y víctimas de terrorismo, y sus hijos e hijas; así como personas que se encuentren en situación de dificultad social extrema o riesgo de exclusión.

No se entiende, por lo tanto, que estando la Beca 6000 destinada a facilitar al alumnado que ha cumplido 16 años la permanencia en sus estudios de bachillerato o formación profesional de grado medio, queden excluidos aquellos que, pudiendo acreditar que cumplen todos los requisitos de carácter personal, económicos y académicos exigidos, se encuentran con el obstáculo de no poder realizar sus estudios en régimen ordinario.

Por ello, hemos sugerido a la Dirección General de Atención a la Diversidad, Participación y Convivencia Escolar que modifique la Orden de 5 de julio de 2011, por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de las Becas 6000, para que se incluya como beneficiario de la beca a aquel alumnado que, cumpliendo el resto de requisitos exigidos, curse sus estudios en régimen de enseñanzas de Educación Permanente de Personas Adultas ([queja 19/5677](#)).

...

3.1.2.3 Derecho a la vivienda

En 2020 se ha producido un aumento cuantitativo de las quejas por desahucios de viviendas libres al no poder haber pagado el alquiler o por ocuparlas sin título habilitante para ello, en el caso de viviendas pertenecientes a entidades de crédito, financieras o sus filiales inmobiliarias, aunque también de viviendas de promoción pública.

Prácticamente en todos los casos de desahucios que llegan a esta Institución hay personas menores afectadas y, salvo excepciones muy puntuales, se trata de familias vulnerables en riesgo de exclusión social. A menudo se trata de familias monoparentales, mujeres a cargo de uno o varios hijos, que sin apenas recursos ven imposible encontrar una alternativa habitacional, ni siquiera con eventuales ayudas al alquiler. La desigualdad y la pobreza generan, así, un círculo del que es difícil salir.

Al Defensor del Menor y Defensor del Pueblo Andaluz le preocupa el gran volumen de desahucios que se viene produciendo desde la crisis financiera de 2008, a la cual se ha añadido este 2020 la actual crisis económica derivada de la Covid-19.

Así, este año hemos recibido casi un centenar de quejas de personas que iban a ser desahuciadas por diferentes causas, aunque ciertamente hubo un alivio durante los meses del confinamiento domiciliario debido a la paralización de los plazos procesales y la suspensión extraordinaria de los desahucios derivados de contratos de arrendamiento de vivienda adoptada por el Real Decreto Ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente a la Covid-19.

No obstante, al finalizar el estado de alarma y volver a ponerse en marcha los procedimientos y lanzamientos que habían quedado paralizados y que no podían acogerse a la suspensión extraordinaria por no cumplir los requisitos para ello, muchas personas nos trasladaron su preocupación por los desahucios a los que se enfrentaban y las dificultades que estaban teniendo para acceder a una nueva vivienda.

Como Institución de defensa de los derechos humanos, debemos alertar del impacto en la salud física y mental que tienen los procedimientos de desahucio para las personas menores. Así nos lo transmiten las personas que se dirigen al **Defensor del Menor de Andalucía**, normalmente las madres de familia, absolutamente desesperadas e impotentes ante la incertidumbre sobre cuándo se llevará a cabo y dónde podrán vivir tras la irremediable pérdida de su hogar, frente a unas administraciones públicas incapaces de aportar una solución eficaz a la acuciante necesidad de vivienda de tantas personas en nuestra Comunidad.

A este respecto, **no puede ignorar que la realidad es que no hay suficiente vivienda pública para atender las demandas de familias y sus menores a cargo que carecen de recursos para acceder a una vivienda en el mercado libre.**

En la cuestión concreta que nos ocupa, esto es, la ejecución de desahucios sin alternativa habitacional, los instrumentos y organismos del Derecho Internacional de Derechos Humanos han elaborado a lo largo de los años una asentada doctrina respecto a la ejecución de desahucios sin alternativa habitacional. Por su importancia, debemos citar la doctrina del Comité de Derechos Sociales, Económicos y Culturales de Naciones Unidas (en adelante Comité DESC). Aunque las decisiones de este comité -así como de algunos organismos internacionales que han respaldado su interpretación del derecho a la vivienda- no tienen carácter vinculante, de acuerdo con el citado artículo 10.2 de la Constitución y dado que el cumplimiento de buena fe de un Tratado por un Estado firmante debe

obligarle a no apartarse de la doctrina de su Comité sin una justificación razonable, el derecho a la vivienda se habrá de interpretar de conformidad con la citada doctrina.

En este sentido se han pronunciado también los máximos órganos jurisdiccionales españoles en los últimos años. Así, a finales de 2020 el Tribunal Supremo, en la Sentencia nº 1581/2020, de 23 de noviembre de 2020, de la Sección Tercera de la Sala de lo Contencioso-Administrativo, ha confirmado la doctrina sentada en la Sentencia de 23 de noviembre de 2017 y da un paso más respecto al alcance de la ponderación de todos los derechos e intereses concurrentes en un determinado caso que debe realizar el órgano judicial, singularmente en aquellos supuestos en que la vivienda es ocupada ilegalmente por personas especialmente vulnerables, como es el caso de las familias en las que hay personas menores de edad.

Entiende el Tribunal supremo que un juez no puede paralizar indefinidamente un desalojo forzoso que trae causa de un acto administrativo firme ya que perjudicaría tanto a los propietarios particulares como, en su caso, a los legítimos poseedores de las viviendas ocupadas y, muy especialmente, a los intereses de aquellas otras personas que, encontrándose también en situación de vulnerabilidad, optan por solicitar la adjudicación de esas viviendas por las vías establecidas. Ahora bien, **el juez debe comprobar que la Administración adopta realmente las medidas de protección suficientes para no dejar desamparadas a las personas especialmente vulnerables que vayan a ser desahuciadas, especialmente con casos de menores de edad.**

Esta necesidad de ponderación de todos los derechos e intereses concurrentes está también presente en la jurisprudencia del Tribunal Constitucional (por ejemplo en la STC 188/2013, de 4 de noviembre, y STC 32/2019, de 28 de febrero).

A la doctrina y jurisprudencia nacional e internacional con relación a las circunstancias en que son admisibles los desahucios, debemos añadir la legislación española existente a este respecto y, en particular, la emanada en un año marcado por la declaración del estado de alarma y sus posteriores prórrogas para contener la propagación de infecciones causadas por el SARS-CoV-2.

Así, a lo largo de 2020 el Gobierno de España ha ido adoptando una serie de medidas para, entre otros fines, aliviar la situación de muchos hogares cuyo derecho a la vivienda se encuentra en serio peligro.

Así, podemos citar las medidas introducidas a través del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al Covid-19, y en particular, la introducción de un periodo de suspensión del procedimiento de desahucio y de los lanzamientos cuando afecten a personas arrendatarias vulnerables sin alternativa habitacional como consecuencia de los efectos de la expansión del Covid-19, hasta el 2 de octubre, posteriormente prorrogado a enero de 2021.

Más recientemente, el Real Decreto-ley 37/2020, de 22 de diciembre, de medidas urgentes para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad social y económica en el ámbito de la vivienda y en materia de transportes, ha prorrogado y modificado algunas medidas para evitar desahucios de personas vulnerables, completando así algunas lagunas en la protección de las personas más vulnerables de las que ya alertamos en el Informe Extraordinario **“Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19. Primera ola de la pandemia”**.

Con la última reforma de 2020, además de establecer una nueva prórroga de la suspensión de los desahucios de personas vulnerables que no tengan alternativa habitacional, que pasa de finalizar en enero de 2021 a estar vigente hasta el 9 de mayo de 2021, se matizan los requisitos para acceder a dicha suspensión y se crea un nuevo supuesto de paralización de desahucios en caso de vivienda habitadas sin contrato de alquiler.

Sin embargo, desde el 2 de octubre al 22 de diciembre ha habido un periodo en el que no ha habido ninguna suspensión a la que acogerse ni siquiera en caso de desahucios derivados de contratos de arrendamiento de vivienda sujetos a la Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos (LAU).

En todo caso, tanto si es de aplicación la suspensión de los desahucios en un caso concreto como si no lo es, la doctrina y jurisprudencia nacional e internacional dispone que cuando hay personas en situación de vulnerabilidad no debe llevarse a cabo el lanzamiento de la vivienda sin que se disponga de una alternativa habitacional, como hemos expuesto anteriormente.

En estas quejas, que en definitiva evidencian una necesidad de acceder a una vivienda digna y adecuada, nuestras actuaciones siempre van dirigidas tanto a las delegaciones municipales de vivienda como de servicios sociales de los ayuntamientos afectados, dado el alto componente de índole social que se pone de manifiesto con la expresada necesidad de vivienda de las familias con menores a cargo que se dirigen a nosotros.

En ocasiones cerramos estos expedientes por haberse solucionado dicha necesidad o en trances de estarlo, con la adjudicación de una vivienda pública en régimen de alquiler social o la concesión de ayudas económicas para el alquiler de una nueva vivienda, o por el alojamiento temporal y transitorio en recursos públicos de urgencia o emergencia, tratándose normalmente de viviendas compartidas por más de una unidad familiar.

En otros casos damos por concluidas nuestras actuaciones al no apreciar irregularidad alguna en la actuación de la administración una vez nos envían los informes con las ayudas y recursos públicos ofrecidos u otorgados.

Veamos algunos ejemplos de todas estas problemáticas. Así en la [queja 20/5826](#) la persona interesada nos trasladaba su preocupación por el lanzamiento de su vivienda, señalado para el 25 de septiembre de 2020. Sus recursos económicos se limitaban a 430€ de subsidio de desempleo y 103€ de una prestación, con los que vivían ella y su hija menor. Los servicios sociales habían efectuado un informe de exclusión social y estaba inscrita en el Registro municipal de demandantes de vivienda del municipio. Residía en ella desde hacía unos tres años, pero al poco de instalarse detectó una presencia excesiva de cucarachas. Ante la falta de adopción de las medidas necesarias para la erradicación por parte de la propiedad, dejó de abonar el alquiler, razón por la que se instó el procedimiento judicial.

Por los servicios del Ayuntamiento de San Fernando se fumigó la vivienda en tres ocasiones en mes y medio, sin solventarse el problema, pues al parecer se debía a defectos constructivos. Decía que por parte de la Concejalía de Asuntos Sociales se habían ofrecido a negociar con la propiedad, propuesta que aceptó, si bien indicando que las condiciones de la vivienda no eran adecuadas para vivir en ella.

Admitida la queja a trámite y solicitado informe al Ayuntamiento de San Fernando, en la respuesta recibida se detallaban las actuaciones llevadas a cabo por los servicios sociales, activando las ayudas y recursos disponibles ante la situación de vulnerabilidad social. Por lo que a la necesidad de vivienda se refería, se nos trasladó que se reiteró la ayuda de acceso a una nueva vivienda recogida en el programa municipal de urgencia y emergencia social. En fecha 14 de octubre de 2020 presentó instancia solicitando ayuda económica para acceso a una vivienda de alquiler, se emitió informe favorable para formalizar el contrato de arrendamiento, y se le concedió por Decreto de la Delegación General del Área de Desarrollo Social la cantidad de 1.000 euros para alquilar una vivienda, firmando el correspondiente contrato de arrendamiento.

Con este contrato en vigor, se gestionó la ayuda de alquiler establecida en la Orden de 1 de septiembre de 2020, por la que se convocan ayudas, en concurrencia no competitiva, a las víctimas de violencia de género, personas objeto de desahucio de su vivienda habitual, personas sin hogar y otras personas especialmente vulnerables, y a las Administraciones públicas, empresas públicas y entidades sin ánimo de lucro, que faciliten una solución habitacional a dichas personas, de la Junta de Andalucía.

También en la [queja 20/0490](#), la interesada nos exponía que residía con sus dos hijos menores en la vivienda que había entregado en dación en pago a una entidad financiera. Tenía una deuda pendiente por el alquiler social suscrito con la misma que ascendía a unos 1.000 euros, por la cual se había instado el desahucio, previsto para el mes de marzo de 2020. Sus únicos ingresos en ese momento eran la ayuda por hijo a cargo que recibía cada seis meses. Los servicios sociales comunitarios habían

emitido un informe de familia en riesgo de vulnerabilidad y exclusión social y estaba pendiente de la concesión de una ayuda de emergencia para poder hacer frente a la deuda, pero no le aseguraban que pudieran abonársela antes del juicio, por lo que estaba desesperada.

Ante esta situación, realizamos diversas gestiones ante la entidad bancaria implicada, el Área de Bienestar Social y Empleo del Ayuntamiento de Sevilla y la Oficina Municipal por el Derecho a la Vivienda (OMDV). En la última información recabada de la entidad se nos indicaba que la OMDV les había confirmado que la usuaria ya había recepcionado la ayuda de alquiler solicitada por el importe de la deuda morosa pendiente, por lo que cuando aportase justificante de ingreso, se informaría a la propiedad a fin de que se paralizasen las actuaciones judiciales. Finalmente, la entidad propietaria de la vivienda confirmó estos extremos.

En consecuencia, habiendo existido una adecuada coordinación entre los servicios sociales comunitarios, la OMDV, la letrada de la persona reclamante y la propiedad de la vivienda (la entidad bancaria), a fin de solucionar el problema planteado, procedimos a dar por concluidas nuestras actuaciones.

Del mismo modo, en la [queja 20/1980](#), la interesada exponía que tenía tres hijos e hijas menores, la pequeña con discapacidad del 39%, dedicándose ella en exclusiva a su cuidado y refería que próximamente podría empezar a percibir la Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar de la Ley de Dependencia. Su pareja se encontraba desempleado y vivían de lo que ganaba recogiendo y vendiendo chatarra.

En 2019 se enfrentaron a un procedimiento judicial por ocupación en precario de una vivienda de una entidad bancaria. El lanzamiento se paralizó y pudieron alquilar una vivienda con una ayuda de alquiler de los servicios sociales, pero la ayuda ya había finalizado y la última mensualidad que pudo abonar fue la de febrero. Durante el confinamiento no tuvieron ingresos de ningún tipo y tampoco cumplían los requisitos para acceder a las ayudas aprobadas por el Gobierno y la Junta de Andalucía por la COVID-19. Solicitó la Renta Mínima de Inserción Social (RMISA) en diciembre y estaba a la espera. Llevaron el caso desde la Oficina Municipal por el Derecho a la Vivienda (OMDV).

Solicitada información a la OMDV, se nos indicó que se abrió expediente en abril de 2019 y se les informó de la necesidad de inscripción en el registro de demandantes de viviendas protegidas, que tenían que pedir abogado de oficio, y que tenían que completar la documentación necesaria para tramitar su expediente. Aunque no habían llegado a presentarla, continuaron tramitando el expediente y mediaron con el banco, que denegó la regularización en la vivienda. Una vez se produjo la suspensión del lanzamiento, su trabajadora social se puso a trabajar con ellos para que encontraran alternativa habitacional.

En febrero de 2020 recibieron de los servicios sociales informe de excepcionalidad para la asignación de una vivienda por vía de urgencia, quedando pendiente de baremación cuando se decretó el Estado de Alarma. Tras nuestra intervención, contactaron con la interesada y recabaron los datos necesarios para proceder a la baremación de su caso sin visita domiciliaria atendiendo a la situación de excepcionalidad. Sin embargo, estimaban que, dada la puntuación obtenida, era poco probable que se le pudiera adjudicar vivienda a corto plazo.

Tras esta información, nos dirigimos a la Delegación del Área de Bienestar Social y Empleo del Ayuntamiento de Sevilla solicitando informe relativo a la posibilidad de concederles una nueva ayuda al alquiler, en tanto comenzaran a percibir las prestaciones que tenían en trámite, a fin de evitar un nuevo procedimiento judicial de desahucio tras haberse enfrentado ya a uno hacía menos de un año.

En la respuesta recibida se nos indicó que constaban intervenciones en el ámbito laboral, económico y de vivienda, así como ayudas económicas para la cobertura de necesidades básicas. Recientemente se les había estado atendiendo en demandas relacionadas con la alimentación durante el Estado de Alarma. En mayo se aprobó la Ayuda Económica Familiar, por una cuantía de 336 € mensuales para la atención de necesidades básicas. En junio se valoró que reunían los requisitos para solicitar cambio

de modalidad de RMISA por la vía de emergencia social y se procedió a su tramitación. También se tramitó ayuda económica en concepto de alquiler, que se encontraba en tramitación.

En atención a la información facilitada, se observaba que por parte de los servicios sociales comunitarios se había prestado una atención y ayuda adecuadas dentro de sus competencias y, en consecuencia, dimos por concluidas nuestras actuaciones aconsejando a la familia que no dejara de colaborar con los servicios sociales comunitarios para que pudieran ofrecerle la ayuda y orientación adecuada a sus necesidades.

Asimismo en la [queja 20/0578](#), se ponen de manifiesto factores de vulnerabilidad añadidos como puede ser la discapacidad de uno de los progenitores y la necesidad adicional de que la vivienda a la que pueda acceder la familia esté adaptada. Así, la interesada manifestaba que tenía tres hijos, dos de ellos menores de edad. En 2017 su marido sufrió una agresión y quedó en silla de ruedas y con un 67% de discapacidad. Debido a esta situación su marido dejó de trabajar y cobraba una pensión no contributiva, por lo que no podían pagar un alquiler.

Estaban inscritos como demandantes de vivienda protegida desde el 2016 y en el 2017 comunicaron la situación en la que se encontraba su marido para que la vivienda pudiera ser adaptada. En junio de 2018 tuvieron que abandonar la que ocupaban y desde entonces vivían en un alojamiento temporal para familias en situación de riesgo por pérdida de vivienda. En junio de 2019 les ofrecieron un alquiler social pero al ser un cuarto piso sin ascensor les indicaron que había sido un error y que les llamarían para ofrecerles una vivienda adaptada.

Sin embargo no habían recibido otra propuesta y les habían indicado que tenían que abandonar el alojamiento antes del 7 de febrero y estaban desesperados. Admitida la queja y solicitados los informes pertinentes a Ayuntamiento, se nos dio cuenta de las intervenciones realizadas por los servicios sociales con la familia, en cuanto a orientación, tramitación de prestaciones y ayudas económica, formación orientada a la inserción laboral, asesoramiento ante la inminente pérdida de la vivienda habitual, derivación a la Oficina Municipal de Derecho de la Vivienda y coordinación con dicho Servicio y emisión de informe de Excepcionalidad de Vivienda.

No obstante lo anterior, se nos indicaba que habían percibido 11.000 euros en concepto de atrasos de la Pensión No Contributiva de Invalidez, por lo que ante el cambio de su situación económica, la cual junto con la pérdida de la vivienda habitual dio lugar al alojamiento de urgencia, se había comenzado a trabajar con la usuaria y la familia la posibilidad de la búsqueda de una vivienda de alquiler para normalizar su situación. La intervención técnica se encontraba abierta y activa, permanecían en el alojamiento de urgencia a la espera de que facilitasen una propuesta de alquiler, habiéndose derivado a un programa para ayudarles en la búsqueda de una vivienda de alquiler.

Como podía observarse, por parte de la administración municipal se había activado el protocolo para los casos de emergencia habitacional y se habían llevado a cabo todas las actuaciones necesarias en aras a promover el derecho a la vivienda de la familia y dado que en ese momento disponían de recursos económicos, esperábamos que con la ayuda del programa aludido pudieran acceder a una vivienda en alquiler acorde a sus necesidades.

Finalmente, para concluir el relato de varias quejas que ejemplifican muy bien la problemática expuesta en este apartado, en la [queja 20/4308](#), la compareciente exponía que con sus tres hijos de 14 meses, 6 y 10 años de edad vivía de alquiler desde hacía seis años y el propietario le había instado a que abandonara la vivienda, no disponiendo de recursos económicos para trasladarse a otro domicilio. Además, nos decía que:

“A primeros de mayo se inundó la casa donde vivo con los tres niños, uno de ellos con asma no controlada y que le va bastante mal vivir aquí. Hay carcoma debido a la inundación, muchas cucarachas y le cambian el tratamiento debido a sus informes médicos, se me agotan los tiempos de todo, voy a peor y no veo luz ni salida por ningún sitio, me encuentro en situación de vulnerabilidad y así lo hace constar los servicios sociales de Barbate. Tengo solicitud de la vivienda y el Ayuntamiento de Barbate me da negativa a una vivienda, no me quedan ningunas fuerzas de seguir luchando debido a tanta

negativa de todo y con ello su tardanza. Le adjunto fotos de la inundación donde todo el mobiliario hay que tirarlo por el bien del mobiliario y el asma y alergia a ácaros de uno de los niños, pero si se tira el mobiliario solo tengo el techo que dentro de poco también perderé por una denuncia del propietario”.

Admitida la queja a trámite solicitamos informe al Ayuntamiento de Barbate, de cuya respuesta se desprendía que la familia se encontraba en situación de vulnerabilidad social por concurrir en ella varios indicadores sociales, económicos y familiares, pero que, según afirmaba, aún no había sido informada formalmente de ningún procedimiento de desahucio por impago del alquiler. Se le estaba facilitando la ayuda necesaria para que pudiera cubrir sus necesidades básicas, pudiendo de ese modo afrontar el pago de las rentas del alquiler de su vivienda actual.

En cuanto al asunto concreto de la inundación, ese problema ya fue resuelto, en parte, gracias a la mediación de los servicios sociales. Se nos informó de la falta de disponibilidad de vivienda en el municipio y del deterioro de las mismas, así como de la voluntad de la corporación de no desatender este grave problema de vivienda, lo que se traducía en toda una actividad que se venía desplegando no sólo con la creación del Registro de Demandantes de Vivienda Protegida, sino también con otras actuaciones paralelas como la constitución y puesta en marcha del Consejo Municipal de Vivienda, como órgano colegiado de participación del Ayuntamiento, de carácter consultivo, informativo, de asesoramiento y propuesta, para la promoción de iniciativas relativas a la vivienda.

También nos trasladaron la contratación estable de personal cualificado para el desarrollo del Plan Local de Intervención en Zonas Desfavorecidas, en el seno de la Estrategia Regional Andaluza para la Cohesión y la Inclusión Social, siendo uno de sus ejes principales la Mejora del Hábitat y la Convivencia, constituyéndose también una Mesa sectorial de Vivienda. Y la puesta en funcionamiento y desarrollo del Plan Municipal del Suelo y Vivienda del Municipio, como documento de análisis, diagnóstico y propuesta de actuaciones en materia de política de vivienda municipal.

Aunque resultaba muy difícil la adjudicación a corto plazo de viviendas de alquiler social, encontrándose con un gran número de demandantes de vivienda en situación o riesgo de exclusión social en mayor o menor medida que la interesada, el proceso de formulación y desarrollo del Plan iba acompañado de planes de participación y de colaboración que posibilitaba la intervención de otros actores implicados, estableciendo la previsión de cauces de colaboración con las distintas administraciones con competencias en materia de vivienda, con lo que se contribuiría a disminuir la carencia de viviendas en el municipio.

La familia venía siendo beneficiaria de toda la atención que su situación requería, por lo que al estar inscrita en el Registro de Demandantes de Vivienda, podría ser beneficiaria no solo de cualquier otra medida que mejorase su situación habitacional, sino que además le serían aplicables, según su caso, las excepciones previstas en el Reglamento de Viviendas protegidas de Andalucía, o cualquier otra en la medida que resultara posible.

3.1.2.5 Derecho a la protección en el seno familiar

b) Puntos de Encuentros Familiar

...

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.

...

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

ayuda para que su custodia fuese asignada a la madre, residente en Madrid. Nos comentaba que había intentado por diversas vías irse a vivir con ella, pero sin lograr este objetivo hasta el momento.

Todos estos casos son muestra de relaciones conflictivas entre progenitores e hijos, cuya realidad y trascendencia ha de ser contemplada con mesura y prudencia, pero sin descartar en ningún caso la existencia de un posible caso de maltrato que pudiera requerir la intervención de las administraciones públicas competentes. Por este motivo, en respuesta a estas quejas solemos asesorar a los adolescentes sobre las vías de que disponen para encontrar solución a su situación, que van desde la posibilidad de acudir a profesionales de la mediación familiar, la de recabar ayuda de los servicios sociales de su municipio, o bien presentar su denuncia ante el servicio específico habilitado por la Junta de Andalucía (teléfono de notificación de casos de maltrato infantil) que activarían la intervención idónea a las circunstancias del caso.

También hemos recibido quejas en la vertiente de maltrato a menores por explotación laboral, tal como en la queja 20/1526 en la que se denuncia la costumbre de familias de emigrantes de origen asiático de utilizar a niños como dependientes u operarios en los establecimientos comerciales o talleres que regentan. De tenor similar es la queja 20/6241 en la que se denuncia de forma anónima la posible explotación laboral de un menor (15 años) que colaboraría con su familia en tareas agrícolas.

Al dar trámite a estas denuncias por posible explotación laboral hemos de ponderar que el vigente Estatuto de los Trabajadores establece una prohibición genérica de efectuar trabajo remunerado – por cuenta ajena y dependiente del ámbito de organización y dirección del empleador o empresario – para aquellas personas que no alcancen la edad de 16 años, pero sin que entren en el ámbito de esta prohibición los trabajos efectuados en la esfera familiar, los realizados por cuenta propia, o los realizados en el contexto de parentesco, amistad o altruismo.

También hemos de tener en cuenta el difícil encuadre legal de ciertas actividades que los menores suelen desarrollar a partir de cierta edad y que carecen de entidad, tales como el reparto ocasional de periódicos, cuidado de animales o faenas domésticas, actividades estas muy extendidas y aceptadas socialmente en países de nuestro entorno que las contemplan como un eslabón más en el proceso de maduración e integración social del menor.

Conforme a lo expuesto hasta ahora, si no disponemos de elementos de juicio que nos permitan valorar, en su adecuado contexto, la actividad denunciada aplicando un criterio de prudencia, solemos informar a la persona denunciante del encuadre legal de la cuestión y le informamos de las vías para presentar de forma directa su denuncia ante la autoridad competente según el caso: Servicios Sociales, Inspección de Trabajo o Fiscalía, quienes habrían de corroborar el carácter remunerado, por cuenta ajena y dependiente, de la actividad desarrollada por los menores; la habitualidad y regularidad de tales trabajos y su posible incidencia en su salud, seguridad o rendimiento académico.

En lo que respecta al maltrato por abusos o agresión sexual, hemos de destacar nuestras actuaciones en la queja 19/4916 que nos presentó la madre de una menor disconforme con la tramitación dada a la hoja de notificación de maltrato infantil que cumplimentó la unidad especializada de salud mental infanto-juvenil por posibles abusos sexuales a su hija, presuntamente cometidos por una hermana de vínculo paterno. Nos decía que 3 años antes fue la pediatra del centro de salud quien remitió una hoja de notificación de tenor similar, y que dada la corta edad de su hija el estudio realizado no pudo arrojar datos concluyentes.

A la nueva hoja de notificación de maltrato se adjuntaba un informe clínico sobre la menor, en el que se aludía a las manifestaciones que ésta realizaba relatando episodios de violencia sexual, en concreto tocamientos genitales realizados por su hermana -por parte de padre-, también menor de edad. Y esta nueva hoja de notificación de posible abuso sexual no fue remitida por la unidad administrativa competente (Servicio de Prevención y Apoyo a la Familia de), para que fuese estudiada por el equipo especializado con fundamento en un informe contrario a que se realizara este estudio emitido por el centro de protección donde estaba la menor (la menor tuvo que ser declarada en desamparo en consideración a las desproporcionadas desavenencias existentes entre padre y madre) en el que

se aludía a la inexistencia de indicios en la menor que hicieran sospechar tales abusos sexuales. También se valoró por parte de dicho Servicio de Prevención y Apoyo a la Familia que ese momento no era el idóneo para realizar este estudio (estaba en curso el expediente para ratificar o rectificar la declaración de desamparo), acordándose que se abordaría más adelante, en un momento más propicio, de más estabilidad y seguridad para la menor.

La madre justificaba su petición de que su hija fuese evaluada de nuevo por un equipo especializado en casos de abuso sexual en el hecho de que la primera evaluación le fue realizada cuando tenía algo más de 3 años, siendo así que dicho equipo no pudo llegar a ninguna conclusión precisamente por la corta edad de la menor. Los nuevos hechos denunciados se referían a 2019, 3 años después, y sobre los que el testimonio de su hija sí haría viable una intervención de dicho equipo especializado, lo cual entraría en contradicción con lo expuesto por la Delegación Territorial en su informe.

Teniendo en cuenta estos antecedentes, estimamos oportuno realizar las siguientes consideraciones:

Primera.- Es un hecho relevante que en las estadísticas sobre abusos sexuales a menores exista un porcentaje significativo de menores autores de dichos abusos, dándose también la paradoja de que en ocasiones los abusos se producen entre hermanos, siendo ambos, agresor y agredido, menores de edad.

Las motivaciones de esta conducta son estudiadas desde distintas perspectivas científicas (sociología, criminología, psicología, psiquiatría, etc.) analizando los factores que pudieran influir en este comportamiento y, lo que es más importante, los efectos negativos en la maduración como personas tanto de víctima como agresor. Se trata de una realidad compleja, de difícil abordaje, que no puede ser soslayada por el Ente Público de Protección de Menores.

Es por ello que, existiendo una situación de ruptura de la convivencia entre progenitores no consensuada, con fuertes desavenencias entre padre y madre, en la que incluso se produjo una condena al padre por violencia de género, no se pudiera pasar por alto la denuncia que en 2016 se tramitó en relación con los posibles abusos sexuales cometidos por la hermana -sólo de vínculo paterno-, que por entonces tenía 15 años, teniendo la víctima sólo 3 años.

El análisis de esta denuncia se vio necesariamente dificultada por la edad de la menor, posible víctima del abuso sexual, ya que su concreta etapa madurativa dificultaba su correcta comprensión de la conducta de su hermana, así como que su relato fuese comprensible y suficientemente concluyente para disipar dudas sobre una situación de indudable trascendencia tanto en la prevención y atención de su integridad física y emocional, como también en la trascendencia jurídica de dicha conducta, con repercusiones incluso de responsabilidad penal.

Es por ello que no podía resultar extraño que el resultado del estudio no fuera absolutamente concluyente ni en un sentido ni en otro, no pudiendo ni afirmarse ni negarse la existencia de dichos abusos, tratándose de un comportamiento que, de ser cierto, afectaba de forma negativa en su respectiva proporción a ambas menores, lo cual obligaba a que padre y madre hubieran de permanecer atentos a cualquier indicador o circunstancia que les pudiera resultar extraño y actuar en consecuencia para evitar situaciones potencialmente dañinas a las menores.

Para situar en su debido contexto esta situación conviene traer a colación la trascendencia que se da a una situación de especial vulnerabilidad para una menor, posible víctima de abusos sexuales, en la Orden de 30 de julio de 2019, por la que se aprueba y publica el instrumento para la valoración de la gravedad de las situaciones de riesgo, desprotección y desamparo de la infancia y adolescencia en Andalucía "Valórame", en el que se recoge como indicador de desprotección además del abuso sexual en sí, al que califica como de elevada gravedad, la negligencia en las condiciones de seguridad de la menor, valorando como de elevada gravedad que se deje al niño o adolescente a cargo de una persona con historia previa o antecedentes de abuso sexual, tal como ocurriría de existir una relación no supervisada y potencialmente dañina de la menor con su hermana, también menor de edad pero ya adolescente. A lo expuesto añade el instrumento técnico "Valórame" como indicador

de desprotección la incapacidad parental de control de la conducta del menor, implicando en esta tipología a adolescentes o a niños o niñas de edades cercanas.

Segunda.- Encontrándonos en esta situación, se ha resaltar la trascendencia de que transcurridos tres años desde entonces la menor persista en su relato de abusos sexuales, comentando estos tanto a su madre como a profesionales sanitarios, hasta el punto de que la Unidad de Salud Mental Infanto-Juvenil, que cuenta con facultativos especializados y con conocimientos técnicos para situar en su debido contexto el relato que pudiera efectuar un niña de 6 años de edad, se decide a cumplimentar una hoja de notificación de maltrato infantil, todo ello a sabiendas de la repercusión que el trámite de dicho documento ha de provocar conforme al protocolo establecido.

Y todo ello dándose la circunstancia que el tiempo transcurrido ha hecho que la hermana, posible autora de la agresión sexual, ya haya alcanzado la mayoría de edad, adquiriendo por tanto su conducta una repercusión de mucha mayor trascendencia desde el punto de vista jurídico penal.

La objetividad que se debe presumir de los facultativos que integran el sistema sanitario público, unida a los principios que han de inspirar su actuación para preservar a los menores de riesgos y protegerlos de todo daño, hacen que dicha hoja de notificación tenga una especial trascendencia, por lo que estimamos que lo congruente hubiera sido que esta hubiera propiciado una nueva evaluación del relato de la menor ya que se trataba de unos abusos sexuales que aparentemente se habrían repetido después de la última evaluación.

Es cierto que uno de los riesgos que pudiera conllevar la realización de un nuevo estudio sobre el abuso sexual que pudiera haber padecido la menor vendría derivado precisamente de la repetición de dicho estudio, en lo que se conoce en la literatura científica como daños asociados a la multiexploración, pero en este punto se ha de confiar en la profesionalidad del personal especializado, cuya especial pericia y experiencia en el abordaje de este tipo de valoraciones les hace aproximarse a la menor con el mayor tacto y mesura, utilizando para ello instrumentos técnicos especializados que en determinados casos permiten alcanzar conclusiones con un grado de certeza aceptable.

Tercera.- Hemos de remarcar que la propia Delegación Territorial no descarta la necesidad de realizar este estudio, sino que se valora la conveniencia de aplazar el mismo por una cuestión de oportunidad, esperando al momento idóneo para realizarlo, que sería aquel en que la menor estuviese alejada del litigio entre sus progenitores y sufriendo menor influencia tanto del entorno familiar paterno como materno.

A este respecto hemos de señalar que en el momento en que redactamos nuestra resolución la menor ya llevaba un largo período de estancia en un centro de protección, siendo por tanto objeto de supervisión por parte del personal educativo del centro y estando protegida de influencias con potencialidad dañina para su estabilidad emocional. Es por ello que estimamos que ese pudiera ser el momento oportuno para emprender dicho estudio en garantía del interés superior de la menor.

Así pues, conforme a los hechos expuestos, emitimos una Recomendación dirigida a la Delegación Territorial de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación para que fuese remitido el caso de la menor a la unidad especializada para valorar casos de abuso sexual a menores, con la finalidad de que se efectuase un estudio que corroborara su veracidad o, en su caso, poder descartar la existencia de tales abusos.

Dicha Recomendación no fue aceptada por la aludida Delegación Territorial, por lo que procederemos a elevar la misma a la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, como máxima autoridad administrativa en la materia.

b) Protocolos de intervención

Hemos de citar 3 instrumentos técnicos que sirven de guía de actuaciones de las administraciones públicas en lo relativo a prevención e intervención en casos de maltrato infantil; Nos referiremos en primer lugar al Protocolo básico de intervención contra el maltrato infantil en el ámbito familiar; se trata de un documento elaborado por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, que fue

previamente consensuado en el Pleno del Observatorio de la Infancia el 9 de julio de 2014, y viene a actualizar el anterior de 2007, ampliándolo a los supuestos de hijos e hijas víctimas de violencia de género. El documento pretende servir como marco de actuación conjunta e integral, si bien su desarrollo depende de cada Comunidad Autónoma.

En lo relativo a abusos sexuales hemos de referirnos al Protocolo elaborado en 2015 por la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales que señala las actuaciones y criterios de derivación al Programa de Evaluación, Diagnóstico y Tratamiento a Menores víctimas de violencia sexual.

Y con referencia al ámbito sanitario, también hemos de referirnos al Protocolo de intervención sanitaria en casos de maltrato infantil en Andalucía, elaborado en 2014 por la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales.

El objetivo de estos documentos técnicos busca mejorar los procedimientos internos de actuación de la correspondiente administración, así como la coordinación interinstitucional para obtener una respuesta rápida y eficaz, idónea a las características de cada caso.

Pero a pesar de estas previsiones las actuaciones de las administraciones no siempre llegan a tiempo o con la eficacia debida, tal como pudimos comprobar al dar trámite a la queja 19/4155 en la que intervinimos tras dirigirse a nosotros un profesional sanitario de un hospital público de Almería para exponer algunas irregularidades cometidas en el abordaje de la situación de riesgo social en que se encontraba una adolescente, de 15 años, víctima de una agresión sexual y embarazada, de cuyas circunstancias tuvo conocimiento en el ejercicio de su trabajo.

El citado profesional centraba su queja en el retraso, cercano a 2 meses, con el que se adoptaron medidas eficaces en protección de la menor, quien durante todo ese tiempo permaneció en el mismo entorno familiar y social que propició la agresión sexual de que fue víctima.

Tras culminar el trámite de la queja hubimos de resaltar una serie de elementos discordantes con el buen hacer que sería exigible del Ente Público de Protección de Menores.

La intervención del Ente Público viene motivada por la denuncia y constatación de unos hechos de extremada gravedad, como lo es el embarazo tras agresión sexual continuada de una niña de apenas 15 años, ello unido a la situación de desprotección por parte de sus progenitores que, desentendiéndose de sus obligaciones, la dejaron al cuidado de su tía, cuya pareja fue denunciada como autora de la agresión sexual, ello unido a la carencia absoluta de cuidados médicos durante los 5 meses que llevaba de gestación.

Ante la evidente situación de desprotección de la menor, la actuación congruente de la Administración habría de primar su seguridad y protección, adoptando de forma urgente decisiones que la protegieran del riesgo en que se encontraba, garantizando sus necesidades básicas, así como su integridad física y seguridad personal.

Es por ello que, ante la gravedad de los hechos relatados, reprochamos que hubieran transcurrido más de 2 meses (desde que se registró la denuncia hasta que fue ingresada en un centro de protección) consintiendo el Ente Público que la menor siguiese viviendo en el mismo entorno familiar y social que propició la agresión sexual, sin ninguna medida efectiva de protección, ello a pesar de tener constancia de su avanzado estado de gestación, siendo así que cuando la menor ingresó en el centro de protección llevaba ya 7 meses de embarazo.

Por todo lo expuesto recordamos al Ente Público sus competencias para cumplir con el mandato establecido en el artículo 11 de la Ley Orgánica 1/1996, de Protección Jurídica del Menor, de proteger a los menores de abusos sexuales mediante procedimientos que aseguren la coordinación y la colaboración entre las distintas administraciones, entidades colaboradoras y servicios competentes, tanto públicos como privados, para garantizar una actuación integral. Y también la obligación establecida en el artículo 14 de esa misma Ley Orgánica de prestar la atención inmediata que precise cualquier menor y de actuar si corresponde a su ámbito de competencias, siendo así que el Ente Público ostenta la facultad de asumir, en cumplimiento de la obligación de prestar la

atención inmediata, la guarda provisional de un menor prevista en el artículo 172.4 del Código Civil, procediendo simultáneamente a practicar las diligencias precisas para investigar sus circunstancias y constatar, en su caso, la situación real de desamparo.

Por todo lo expuesto, formulamos una resolución en la que recomendamos a la Delegación Territorial de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de Almería que efectuase una revisión de las actuaciones realizadas en el expediente de protección de la menor con el objetivo de que, en supuestos similares, en que resulten evidentes los indicios graves de desprotección, se acuerden de manera inmediata medidas congruentes con dicha situación, separando a la menor del entorno social y familiar causante del riesgo. Dicha recomendación fue aceptada en su integridad.

Una conclusión diferente obtuvimos al dar trámite a la queja 20/4137 en la que el padre de una menor nos decía que su hija estaba tutelada por el Ente Público en espera de que el Juzgado resolviera la denuncia en la que se le acusaba de abusos sexuales a la menor. Pedía la intervención del Defensor para que su hija la tuviese en acogimiento familiar su hermana -tía de la menor- en vez de permanecer ingresada en un centro de protección.

Tras admitir su queja a trámite solicitamos la emisión de un informe al respecto a la autoridad administrativa responsable de su tutela (Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Jaén). En dicho informe se detallaban los motivos por los que se declaró la situación de desamparo de su hija, al haber quedado acreditados indicios consistentes de que la menor hubiera sido víctima de abusos sexuales; así como de una atención y cuidados negligentes. También se relata el resultado de la valoración de los ofrecimientos realizados por la familia extensa para tenerla en acogimiento familiar, siendo dicho resultado negativo, tanto referido a la familia extensa por línea paterna como materna, motivo por el que se está en estos momentos evaluando posibles familias candidatas a acogimiento familiar con fines de adopción.

Tras analizar la información remitida por la aludida Delegación Territorial comprobamos que las medidas de protección acordadas en favor de la menor se ajustaban a las previsiones de Ley 1/1998, de los derechos y la atención al menor, tanto en lo relativo a los motivos para su declaración de desamparo e ingreso en un centro de protección, como también en lo relativo al procedimiento para constituir un acogimiento con fines de adopción conforme las previsiones del Decreto 282/2002, regulador del acogimiento familiar y la adopción en Andalucía. Y en consecuencia, al no advertir irregularidades en la actuación del Ente Público de Protección de Menores, dimos por concluida nuestra intervención en la queja.

c) Disconformidad con decisiones judiciales relativas a denuncias por maltrato

Un importante número de quejas tramitadas durante el año han coincidido en expresar disconformidad con decisiones judiciales relativas a denuncias por maltrato a menores de edad. A título de ejemplo citaremos la queja 20/4828 en la que una madre se muestra disconforme con la sentencia absolutoria para el padre en relación con la denuncia de maltrato a su hijo. Culpa de ello a los informes emitidos por los servicios sociales comunitarios. También en la queja 20/4317 la interesada nos indica que presentó una denuncia contra el padre por maltrato a su hijo y que tras dar trámite a las diligencias de investigación no se encontraron indicios que sustentaran una acusación penal por lo que se dio traslado de los hechos al Juzgado de Primera Instancia en el que se venía tramitando el procedimiento civil en que se dilucidaba la guarda y custodia del menor, con cuyas actuaciones se muestra disconforme, así como también con los informes aportados a dicho juzgado por los servicios sociales comunitarios.

En estas quejas nuestra intervención se ve muy limitada ante el obligado respeto a la independencia de los órganos dependientes del poder judicial en el ejercicio de sus funciones jurisdiccionales, lo cual no resulta óbice para que entre estas quejas hayamos de resaltar aquellas que nos alertan sobre las consecuencias de tales decisiones en regímenes de visitas que afectan a menores de edad, temiendo por el riesgo que pudieran correr.

En tal sentido en la queja 20/7361 una madre se lamenta por las multas coercitivas que le viene imponiendo el juzgado para que no obstaculice la sentencia que otorga al padre el derecho a relacionarse con su hija. Refiere que ella no hace nada para impedir dicha relación y que es su hija, de 10 años, quien se niega a mantener relación con su padre, en especial si dicha relación conlleva permanecer a solas con él, y todo ello, según su relato, como consecuencia de los abusos sexuales que éste le ocasionó cuando era más pequeña, de los que resultó absuelto por diversas irregularidades cometidas en la investigación.

Otro ejemplo lo encontramos en la queja 20/7856 en la que la interesada nos manifiesta su temor ante la posibilidad de que el Juzgado decida archivar las diligencias incoadas para investigar la denuncia que interpuso contra el padre por posibles abusos sexuales a su hija.

A este respecto nos dice que por la corta edad de la menor -3 años- y ante la ausencia de evidencias físicas de los abusos, es posible que su testimonio no sea suficientemente clarificador y por dicho motivo no es descartable que el juzgado decida finalmente archivar su investigación. Y si se diese esta situación, a continuación retomarí­a el padre el ejercicio de su derecho de visitas a la menor, lo cual considera un peligro potencial para ella.

3.1.2.10 Derecho al juego y a disfrutar momentos de ocio

b) Otras actividades de ocio

Una vez que finaliza el curso escolar y comienzan las vacaciones de verano es frecuente que las distintas administraciones, especialmente la local, organicen campamentos de verano, a los cuales concurren los menores para realizar las actividades programadas. En relación con esta cuestión tramitamos la [queja 19/3711](#) que iniciamos, de oficio, tras tener conocimiento de lo acaecido con un niño, de 9 años de edad, que fue excluido del campamento de verano que organizó el Ayuntamiento de Torremolinos por no poder prestarle asistencia adecuada al estar afectado por un trastorno del espectro autista.

Tras interesarnos por lo sucedido pudimos constatar que la Concejalía de deportes de dicho ayuntamiento mantuvo una reunión con el padre del menor y adquirió el compromiso de contratar a un monitor de educación especial que asistiría a su hijo, facilitando de este modo su participación en las actividades del campamento de verano. Una vez contratado dicho profesional el menor pudo asistir con total normalidad.

...

3.1.2.12 Derechos de niños y niñas en relación con los servicios de interés general y consumo

...

Entrando ya en la dación de cuentas de las quejas tramitadas en 2020 que afectaban especialmente a las personas menores, debemos señalar que, en el ámbito de los servicios de interés general y referido concretamente a los servicios que proporcionan suministros básicos a las familias como la luz, el gas o el agua, **el principal problema que puede padecer una familia es que se produzca un corte del suministro**. Una situación que siempre resulta difícil de afrontar por su directa incidencia en aspectos esenciales de la vida cotidiana como la salud, la alimentación o la higiene. Pero el problema puede llegar a ser realmente dramático cuando en la familia afectada existen menores, cuyas necesidades más básicas pueden verse comprometidas por la falta de alguno de estos suministros esenciales.

Una de las causas más habituales para estos cortes de suministro es el impago de las facturas correspondientes por la situación de precariedad económica de las familias. También son causa frecuente de cortes en el suministro la detección de alguna situación de fraude o anomalía, aunque la normativa vigente sólo autoriza el corte cuando dicha situación comporta algún riesgo para la seguridad de la instalación que comprometa a personas o bienes.

Cuando estas situaciones se producen es frecuente que las familias acudan a esta Institución en demanda de ayuda para conseguir el restablecimiento del suministro interrumpido.

A este respecto 2020 comenzó igual que otros años y en los primeros meses del año se recibieron diversas quejas relacionadas con cortes en el suministro de agua o luz que afectaban a familias con menores a cargo. Tal fue el caso de la [queja 20/1263](#), en la que se nos denunciaba un corte de luz por anomalía sin previo aviso. Sin embargo, la aparición de la pandemia y la aplicación de una medida como el confinamiento domiciliario obligatorio de las familias supuso un cambio de escenario que llevó al Gobierno a adoptar medidas excepcionales ya que resultaba imprescindible garantizar los suministros básicos a las familias mientras durase esta situación.

Así, se aprobó el Real Decreto-ley 8/2020, que establecía que los suministradores de energía eléctrica, gas natural y agua no podrían suspender el suministro a aquellos consumidores en los que concurriera la condición de consumidor vulnerable severo o en riesgo de exclusión social.

Asimismo, prorrogaba la vigencia del bono social eléctrico para aquellos casos en que el mismo se agotase durante dicho periodo y suspendía la revisión para los siguientes tres bimestres de los precios máximos de venta al público de los gases licuados del petróleo envasados, para evitar el alza de su precio.

Estas garantías se acentuaron con el dictado del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, en el que se dispuso, de forma taxativa, que mientras estuviese en vigor el estado de alarma, no podría suspenderse el suministro de energía eléctrica, productos derivados del petróleo, incluidos los gases manufacturados y los gases licuados del petróleo, gas natural y agua en ningún domicilio que tuviera la consideración de primera vivienda. Especificando la norma que no se podrían realizar cortes incluso aunque constase dicha posibilidad en los contratos de suministro o acceso suscritos por los consumidores. Asimismo, establecía que el periodo de tiempo en que estuviese en vigor el estado de alarma no computaría a efectos de los plazos de los procedimientos de suspensión del suministro iniciados con anterioridad a dicho periodo.

En principio las medidas adoptadas merecieron una positiva valoración desde esta Defensoría por considerar que eran acertadas e iban bien encaminadas a garantizar la preservación de unos servicios que resultaban esenciales para las personas en situación de confinamiento y para mantener la actividad económica y la prestación de servicios públicos básicos.

Nuestra actividad supervisora en este ámbito se encaminó fundamentalmente a comprobar la efectiva puesta en marcha de las medidas adoptadas, atender las quejas recibidas al respecto y proponer aquellos cambios y mejoras que asegurasen una mas adecuada cobertura de las necesidades de la población o solventasen las ineficacias detectadas.

En este sentido, y por lo que se refiere a las medidas destinadas a garantizar los suministros esenciales de luz, agua y gas, **debemos destacar el cabal cumplimiento por las compañías suministradoras de la prohibición de nuevos cortes**, aun en el supuesto de impago de recibos o enganches ilegales, como lo demuestra el hecho de que ninguna queja se ha recibido desde que se aprobara esta medida denunciando su posible incumplimiento.

Ello no obstante, aunque valorábamos muy positivamente la prohibición de nuevos cortes en el suministro, entendimos que la medida podría resultar insuficiente al no contemplar aquellos supuestos en que el corte era anterior a la declaración del estado de alarma.

Por ello, solicitamos mediante un [comunicado](#) publicado en nuestra página web que se incluyeran entre las medidas sociales reguladas **la obligación de las empresas suministradoras de reponer el suministro en aquellos hogares afectados por un corte previo, aun cuando el mismo estuviera debidamente justificado, especialmente cuando residan en el hogar menores, personas en situación de vulnerabilidad o exclusión, y mientras dure la actual situación de excepcionalidad**, salvo en aquellos supuestos en que la reconexión no fuera posible por razones técnicas o de seguridad debidamente acreditadas.

Esta petición pretendía dar respuesta a las difíciles situaciones que nos trasladaban algunas personas afectadas por cortes de suministro anteriores a la declaración del estado de alarma, ya fuese mediante llamadas a nuestra oficina de información o mediante la remisión de escritos de queja.

A la publicación del comunicado, añadimos **gestiones específicas ante las compañías suministradoras en los casos que nos llegaban, exponiendo la situación y solicitando una reconexión provisional**, al menos mientras durase el estado de alarma y el confinamiento.

Estas gestiones tuvieron éxito en algunos casos, especialmente en supuestos de cortes en el suministro de agua donde las compañías suministradoras se mostraron por lo general receptivas a nuestras peticiones, siendo especialmente reseñable la comprensión mostrada por la compañía Gihasa.

En los supuestos de corte en el suministro eléctrico no siempre tuvieron éxito nuestras gestiones, al oponerse a la reconexión la compañía suministradora alegando, en la mayoría de ocasiones, las deficiencias existentes en la instalación eléctrica que impedían el restablecimiento del suministro o exigían de tareas de reparación complejas que no se consideraban incluidas en el concepto de atención de averías que justificara el desplazamiento de los técnicos correspondientes.

Particularmente complejas fueron las gestiones en aquellos supuestos en que el corte de suministro era consecuencia de un enganche ilegal previo y además las familias afectadas se encontraban ocupando ilegalmente la vivienda.

Aunque en estos supuestos era evidente que el corte de suministro estaba más que justificado, entendía esta Institución que había que atender a la realidad de la situación creada con el confinamiento que impedía la movilidad de estas personas y les obligaba a permanecer en unas viviendas carentes de los servicios mas esenciales, en ocasiones contando con la presencia de menores.

Tal fue el caso planteado en la [queja 20/1934](#) que afectaba a un grupo de familias con un importante número de menores que venían desde hacía tiempo ocupando unas viviendas en Sevilla y a las que se había cortado el agua y la luz por parte de las compañías suministradoras con la ayuda de las fuerzas de seguridad tras reiterados enganches ilegales a las redes de distribución.

Estas familias se habían suministrado de agua utilizando la de una fuente pública próxima a las viviendas pero, tras la declaración del estado de alarma, esta fuente fue clausurada por razones de prevención sanitaria, creándose así una situación de grave riesgo higiénico y sanitario al verse obligadas estas familias a largos desplazamientos para obtener agua para beber, cocinar y lavarse.

Tras nuestras gestiones Emasesa accedió a restablecer de forma provisional y excepcional el suministro. No tuvieron el mismo éxito nuestras gestiones con Endesa que adujo el mal estado de las instalaciones y los riesgos que comportaban para la seguridad de las personas para denegar la reconexión.

También merece ser destacada la queja 20/1991 en la que una familia nos pedía ayuda para conseguir el suministro eléctrico que precisaban, entre otras cosas, para accionar una bomba que les permitía obtener agua. Esta familia, con dos menores a cargo, ocupaba sin título una vivienda y tenían enganchada la luz a una farola del alumbrado público, que únicamente tenía suministro eléctrico en horario nocturno, lo que les impedía disponer de energía alguna durante el resto del día. Una circunstancia que volvía dramática la situación familiar durante el confinamiento obligado, impidiendo, entre otras cosas, que los menores pudiesen utilizar dispositivos electrónicos para seguir con sus clases de forma virtual.

Las gestiones realizadas ante el Ayuntamiento para encontrar una solución al problema que posibilitase un suministro continuado de luz a la vivienda no prosperaron, tras negarse el consistorio a mantener permanentemente encendido el alumbrado público en la zona o facilitar un generador a la familia. No obstante, sí conseguimos que se les ofreciera a la familia un alojamiento alternativo, con suministros garantizados. Para nuestra sorpresa, dicha propuesta fue rechazada por la familia sin que nos aportaran razones justificadas para tal negativa, lo que nos llevó a suspender nuestras actuaciones.

Aunque la **prohibición de corte en los suministros** estaba limitada al periodo de vigencia del estado de alarma, el mismo se prorrogó por el RD-ley 26/2020, de 7 de julio, hasta finales del mes de septiembre, levantándose posteriormente estas medidas por un breve periodo, aunque han vuelto a ser retomadas, con ciertas limitaciones, a finales del año.

La persistencia de la prohibición de corte de suministros en el periodo posterior al estado de alarma y hasta el 30 de septiembre originó cierta confusión entre los responsables de algunas empresas suministradoras, como lo pone de manifiesto la [queja 20/5409](#). En ella, una madre con 4 hijos a cargo nos informaba que el día 3 de agosto la empresa suministradora había procedido al corte del suministro en su vivienda por impago de recibos, retirando el contador.

La interesada reconocía que existía una deuda por impago de recibos con la compañía suministradora, que en ese momento no podía saldar en su totalidad por lo que había pedido un fraccionamiento acorde a su situación económica, sin que su petición hubiera sido de momento atendida.

Según relataba, había presentado una reclamación a la empresa suministradora alegando la prohibición legal del corte de suministro y solicitando su reposición urgente, pero le habían indicado, telefónicamente, que no existía tal prohibición de corte de suministro y que la única posibilidad de que se restableciera el suministro era pagando la deuda existente.

Tras tramitar la queja por vía de urgencia ante el Ayuntamiento y la Empresa suministradora, denunciando el corte de suministro y la vulneración que el mismo suponía de la legislación en vigor, se nos comunicó que **se procedía al restablecimiento inmediato del suministro**.

Con independencia de estos supuestos concretos de cortes de suministro que afectan a familias determinadas, a esta Institución le viene preocupando sobremanera desde hace ya bastantes años **el grave problema de los cortes de suministros que afectan a barriadas enteras de determinadas poblaciones**, en su mayoría habitadas por familias en situación muy desfavorecida social y económicamente, que soportan cortes en el suministro energético que se repiten cotidianamente y con una duración de muchas horas.

Se trata de **una situación absolutamente inadmisible ya que afecta a derechos básicos de las personas**, como el derecho a la salud, a la educación o a disfrutar de una vivienda digna y adecuada. Este grave problema impide a las familias realizar una vida normalizada, calentarse en invierno o tener refrigeración en verano; cocinar sus alimentos y conservarlos refrigerados; tener luz por las noches para sus actividades cotidianas; utilizar aparatos eléctricos o electrónicos para su trabajo o para su ocio personal, etc.

Es **un problema que además incide directamente en la salud de las personas más vulnerables**, como es el caso de las personas mayores; de las personas con enfermedades crónicas que precisan de aparatos médicos alimentados eléctricamente como respiradores o bombas de oxígeno; de las personas con discapacidad que utilizan instrumentos eléctricos para su vida cotidiana o precisan del ascensor para poder salir de sus viviendas; etc.

Y estos problemas se acentúan cuando los afectados son menores de edad, cuyas necesidades y derechos más básicos pueden verse en serio riesgo al no disponer de un elemento tan esencial en la vida cotidiana como es el suministro eléctrico.

Posiblemente el caso más paradigmático de esta problemática que denunciarnos es el que afecta a los barrios que integran la denominada Zona Norte de Granada, que viene padeciendo esta calamidad desde hace ya muchos años. Una situación inaceptable, que esta Institución viene denunciando desde el año 2015, en el que se tramitó de oficio la [queja 15/0798](#), sin que nuestras denuncias y continuos llamamientos a las administraciones implicadas y a la empresa suministradora hayan servido para encontrar una solución definitiva al problema.

Se trata además de **un problema que va extendiéndose de forma imparable** por otras ciudades y pueblos de Andalucía, generando una geografía de los cortes de suministros que desgraciadamente coincide con el que podría ser el Mapa de la miseria y la marginación de Andalucía. **Un problema**

que demanda de una solución urgente porque constituye posiblemente uno de los principales problemas sociales de nuestra Comunidad Autónoma.

Así lo venimos reclamando desde 2019, cuando iniciamos de oficio la [queja 19/2711](#), en la que interpelamos a todas las Administraciones con competencias en la materia y a la empresa suministradora Endesa, pidiendo soluciones y medidas concretas para afrontar de una vez por todas este problema. Una queja que aún permanece en tramitación porque todavía no hemos encontrado una respuesta válida a nuestras peticiones.

Este problema, ya grave de por sí, se agravó aún más durante el periodo de confinamiento obligado de las familias por el estado de alarma, ya que los cortes de luz hacían inasumible para las familias la permanencia en sus domicilios, afectando especialmente a los menores a los que se impedía de esta manera seguir con su proceso formativo por medios telemáticos.

Si en condiciones normales ya resulta harto difícil para cualquier persona soportar cortes de luz cotidianos, que se producen en cualquier momento del día y que en ocasiones duran más de 7 horas seguidas, imaginemos cómo ha sido la vida de una familia enfrentada a una realidad así en una situación de confinamiento obligado.

Quizá la mejor manera de acercarnos a esta dura realidad sea transcribiendo el relato que nos hacía una madre de una barriada desfavorecida de Almería en el escrito que nos remitió pidiendo nuestra ayuda:

“Me dirijo a usted como mujer y madre de un discapacitado intelectual de 35 años, con un grado reconocido por ley del 65 %. por suerte o por desgracia. Sé que vivo en una barriada marginal en la ciudad de Almería, (...). Desde hace meses venimos sufriendo cortes de luz casi todos los días entre 12 y 14 horas diarias. Estos cortes de luz no son consecuencia de no pagar la factura de la luz o tener problemas internos en la instalación eléctrica en mí casa.

He realizado todo tipo de llamadas a través de los teléfonos de Endesa distribuidora, como responsable del mantenimiento de la infraestructura eléctrica y de mi zona. No me dan ninguna solución. He de soportar estos cortes junto con mi hijo discapacitado (...) tiene una discapacidad cognitiva, un 65 %. Es como un niño grande, nervioso por la falta de luz. La necesita para dormir. Es decir, duerme con la luz encendida.

(...) No se que hacer o que decir. Me dicen que meta a mi niño en una residencia, los interlocutores, o telefonistas que contestan a mis llamadas para quejarme de estos horribles cortes. Entiendo que ellos son trabajadores, pero pago mi impotencia ante esta situación con ellos.

*La vida me ha llevado a este barrio. **No puedo cambiar de casa ni comprar una vivienda que me permita estar en una zona en donde el corte de luz sea producto de una película de terror y no una realidad.** Tampoco quiero pensar en los alimentos que tengo que comprar o tirar por dichos cortes. Ya solo compro lo imprescindible. He comprado un generador eléctrico pequeño para poder tener algo de energía eléctrica a lo largo de estos maratónicos cortes.*

Todos saben cual es el problema, pero nadie quiere meterse en el asunto. Le ruego en nombre del sufrimiento de mí hijo se dirija a Endesa Distribución solicitando una explicación y intentar que se pongan en el lugar de una madre trabajadora con un solo hijo, con una discapacidad intelectual. (...) Ruego se apiade de nuestras circunstancias”.

Este crudo relato, remitido por una persona que, pese a tener contrato de luz en regla y pagar religiosamente sus recibos, tiene que soportar el infierno diario de los cortes de luz, refleja fielmente la realidad cotidiana de cientos, quizás miles, de familias andaluzas cuyo único delito ha sido tener que vivir en barriadas asoladas por la pobreza, la marginalidad y, últimamente, por la delincuencia asociada al tráfico de drogas.

Cuando se decretó el estado de alarma y las familias fueron confinadas en sus domicilios nuestra preocupación por este problema se acrecentó aún más, ya que éramos conscientes de la extrema dificultad que supondría para las familias afectadas soportar esta situación de confinamiento sin contar con un suministro regular de energía que les permitiera cocinar, conservar sus alimentos, calentarse, alumbrarse por las noches o conectar los dispositivos electrónicos que precisaban para teletrabajar,

para que sus hijos pudieran seguir sus estudios o, simplemente, para disfrutar de unos momentos de ocio.

Por este motivo, al poco tiempo de declararse el estado de alarma, consideramos necesario dirigir escritos a los Ayuntamientos de Granada y Almería y a la Compañía Endesa pidiendo que se adoptasen medidas urgentes por parte de las compañías suministradoras, en colaboración con los Ayuntamientos, que garantizaran el suministro continuado de luz en todos los hogares, al menos mientras durasen las circunstancias excepcionales derivadas del estado de alarma.

Para reforzar esta petición publicamos un [comunicado](#) en nuestra página web dando a conocer esta iniciativa y reclamando una respuesta urgente y eficaz a nuestra solicitud.

Como respuesta a esta iniciativa se recibieron diversos informes en los que Administraciones y empresa suministradora explicaban las medidas adoptadas para tratar de solventar la situación existente en estas barriadas.

Debemos decir que encontramos receptividad a nuestras demandas y una buena disposición a adoptar medidas para tratar de solventar las situaciones denunciadas, que se tradujeron en diversas actuaciones encaminadas a reforzar la seguridad de las redes, incrementar la potencia instalada y atender con rapidez las averías e incidencias que se producían.

El resultado fue una disminución en el número de cortes y una reducción de los tiempos necesarios para solucionar los que seguían produciéndose. Sin embargo, no resultó posible eliminar totalmente las incidencias porque las circunstancias que las motivaban (enganches ilegales, instalaciones en mal estado, inexistencia de contadores, redes deterioradas, etc.) no admitían soluciones provisionales o improvisadas. Aunque la situación mejoró, lo cierto es que los cortes siguieron produciéndose y muchas familias hubieron de soportar el periodo de confinamiento obligado en unas condiciones lamentables.

En todo caso, es justo reconocer que en este periodo tan difícil se adoptaron medidas y se tomaron iniciativas que, en algunos casos, venían reclamándose desde hace años y que, de algún modo, vinieron a hacer más soportable este difícil momento. No son suficientes, ni suponen una solución definitiva a este problema tan complejo, pero creemos que al menos ha servido para demostrar que cuando las administraciones trabajan de forma coordinada, con determinación y con objetivos claros, es posible cambiar situaciones que parecen inamovibles.

Esta Institución tiene la firme intención de perseverar en su afán de **reclamar y exigir de administraciones y empresas suministradoras, la adopción de medidas que supongan una solución definitiva** para un problema que amenaza con ahondar las situaciones de marginalidad y exclusión social que ya padecen las familias que residen en algunas zonas y barriadas de Andalucía.

3.2 Consultas

3.2.2 Temática de las consultas

3.2.2.2 Educación

...

Por último destacamos la consulta 20/15451. Desde la Asociación de Padres y Madres y la propia dirección de un Centro de Educación de Málaga, nos trasladaban la difícil situación en la que se encontraban ya que dicho centro contaba con un aula de educación especial con alumnos totalmente dependientes, todos ellos con una discapacidad por encima del 90%. Sólo cuentan con una monitora de Educación Especial para acciones como: alimentación a través de botón gástrico, cambio de pañales, mover de posición y de mobiliario a alumnado con discapacidad motriz grave, actividades comprendidas en programas de autonomía, desplazamiento, a la vez que para mantener las medidas COVID en este alumnado totalmente dependiente: aseo de manos, mascarilla, etc.