

3.1. Quejas

3.1.1. Datos cuantitativos

Durante el año 2023, en asuntos de infancia, adolescencia y juventud, se ha tramitado un total de **2.096 expedientes de quejas**, de los cuales **2.063 fueron instados por la ciudadanía** y **33 se iniciaron de oficio** promovidos por la Institución. Junto con estas actuaciones se han realizado otras **666 procedentes de quejas iniciadas en años anteriores**, por lo que el total de quejas tramitadas en dicho ejercicio se eleva a **2.762**.

Más allá de esta breve reseña numérica, cuyo desarrollo se encuentra en los anexos estadísticos de este informe, pasamos a describir con mayor detalle los contenidos de las principales quejas tramitadas en el ejercicio de 2023. El relato de las gestiones desarrolladas se presenta atendiendo al derecho afectado por la actuación de las administraciones públicas.

3.1.2. Temática de las quejas

3.1.2.1. Derecho a la protección de la salud

El derecho a la protección de la salud de las personas menores de edad, como usualmente recordamos, presenta identidad con el derecho que, en general, corresponde al resto de la ciudadanía, por lo que la Defensoría de la Infancia y Adolescencia acostumbra a reflejar en este únicamente aquellos aspectos de las prestaciones y servicios sanitarios que guarden un vínculo directo con este momento vital.

Sobre esta delimitación, en la anualidad de 2023 hemos registrado peticiones relacionadas con determinados productos terapéuticos, referidas al reintegro de la aportación económica realizada indebidamente en la prestación farmacéutica, alusivas a la tarjeta sanitaria de las personas menores de edad cuyos progenitores no mantienen relación de

Se reciben quejas relacionadas con determinados productos terapéuticos, referidas al reintegro de la aportación económica realizada indebidamente en la prestación farmacéutica

afectividad y, como todos conocemos, relacionadas con las dificultades de acceso a la atención primaria y a la atención por pediatra.

La primera cuestión **-aportaciones económicas indebidamente de la prestación farmacéutica-** giraba en torno a los instrumentos para la administración de insulina a bebés o menores de muy corta edad que padecen diabetes mellitus tipo 1 y que precisan inyectarse en más de una ocasión diaria.

Se planteaba el deseo y la necesidad de encontrar alternativas al tratamiento mediante inyecciones de insulina, por la penosidad que supone para menores muy pequeños que, al parecer, podía obtener respuesta mediante la indicación de un puerto de inyección de insulina que suministra las dosis de forma directa y automáticamente.

La dificultad radicaba en que el mencionado puerto de inyección de insulina no se encuentra financiado dentro del Sistema Sanitario Público de Andalucía (SSPA), por lo que para poder beneficiarse del mismo las familias deben asumir su coste de forma íntegra.

Esta Institución solicitó la colaboración del Servicio Andaluz de Salud, en particular sobre la posible existencia de planteamientos de inclusión de los puertos de inyección de insulina para pacientes menores de edad entre las prestaciones del SSPA, así como las opciones de financiación con cargo a fondos propios de la comunidad autónoma andaluza.

Asimismo contactamos con la Federación de Asociaciones de Diabetes de Andalucía (FADA) que, tras valorar la cuestión, estimó incluir esta propuesta en la próxima reunión de la Comisión Asesora de la Diabetes, de la que forman parte cuatro vocales de la citada federación.

La respuesta ofrecida desde el Servicio Andaluz de Salud la aportó su Dirección General de Asistencia Sanitaria y Resultados en Salud, informando que la estimación de personas con diabetes entre la población menor de 15 años en Andalucía es de 2.500 pacientes, diagnosticándose cada año en torno a 325 nuevos casos en este mismo grupo de edad.

Refería que en todas las personas con diabetes tipo 1 se produce una ausencia total de insulina que hace que en su tratamiento sea totalmente imprescindible la administración inyectable de esta hormona desde el momento del diagnóstico, mediante lo que se denomina "terapia insulínica intensiva", que se puede conseguir de dos formas:

- ▶ Múltiples inyecciones diarias con jeringas o plumas de insulina.
- ▶ Sistemas de Infusión Subcutánea Continua de Insulina (ISCI), conocidos como "bombas" de insulina, que suministran la insulina de forma continua, a través de un catéter previamente insertado en el tejido subcutáneo, evitando los pinchazos diarios.

A este respecto, el Servicio Andaluz de Salud indicaba que el SSPA ha venido realizando una importante inversión en tecnología avanzada aplicada a la diabetes, especialmente en población pediátrica. Así, los ISCI o bombas de insulina se incorporaron a la cartera de servicios en el año 2003 de forma progresiva.

En el año 2018 se incluyeron también la Monitorización Continua de Glucosa (MCG), como parte de un sistema integrado o sistema bomba-sensor en personas con diabetes tipo 1 que persisten con dificultades en su control a pesar de la bomba de insulina, y la Monitorización Flash de Glucosa (MFG) en población pediátrica con Diabetes tipo 1 y edad entre 4 a 17 años.

En 2020 se ampliaron las indicaciones de la MCG en edad pediátrica a pacientes con diabetes tipo 1 en terapia con múltiples dosis de insulina y edad inferior a 4 años, que no pueden beneficiarse de la MFG por no estar indicada antes de los 4 años, y las de la MFG a toda la población adulta con diabetes tipo 1.

Por lo que respecta a la cuestión concreta planteada en la presente queja, esto es, los puertos de inyección, se nos explicaba que son dispositivos recambiables colocados sobre la piel que permiten administrar fármacos, entre ellos insulina, a través de una cánula insertada en el tejido subcutáneo sin necesidad de pinchar. Se trata de tecnologías diseñadas hace ya más de dos décadas, no incorporadas a la práctica clínica habitual por inconsistencia en los resultados encontrados, motivo por el cual no estaban financiados en el Sistema Nacional de Salud, ni en el SSPA.

No obstante, dado que con las últimas mejoras tecnológicas de estos dispositivos se podrían aportar beneficios adicionales en términos de eficacia, seguridad y satisfacción para los pacientes y cuidadores, la citada Dirección General manifestaba que se había solicitado la valoración de su beneficio en población pediátrica al Plan de Evaluación (RedETS) del Ministerio 2024, para que se revisase su eficacia, seguridad y coste-efectividad y, en caso de resultar favorable, se considerase su inclusión en la cartera de servicios a través de los procedimientos oportunos.

Por lo tanto, el Servicio Andaluz de Salud atendió nuestra petición y la canalizó, restando aguardar a los resultados que pueda arrojar la referida revisión, a efectos de su posible inclusión en la cartera de servicios del Sistema Nacional de Salud, a favor de la población pediátrica.

Con independencia de lo anterior, en el caso planteado por la interesada se le facilitó por el sistema sanitario público un sistema alternativo, financiado por el SSPA, que evitaba las múltiples inyecciones diarias (queja 23/5085).

En relación asimismo con la prestación farmacéutica, de cuando en cuando se plantea alguna **disconformidad con la aportación económica individual** destinada a participar en el coste de los medicamentos, que, en el caso al que aludiremos, tenía su fuente en tratarse de fármacos para un menor de edad que tenía derecho a la exención en la aportación económica con fundamento en su discapacidad.

Así lo expresaba la madre del menor, que había procedido a solicitar el reembolso por exceso en el copago sin haber obtenido respuesta de la Delegación Territorial correspondiente de la Consejería de Salud y Consumo, a pesar de haber formalizado su petición en el modelo normalizado.

Abogamos por la emisión de duplicados de la tarjeta sanitaria de personas menores de edad cuyos progenitores no mantengan relación de afectividad

La actuación permitió que se le notificara la resolución adoptada estimando su solicitud y regularizando el pago.

En tercer lugar, en 2023 se ha reiterado, aunque de forma muy escasa, la petición de poder **duplicar la tarjeta sanitaria de personas menores de edad cuyos progenitores no mantengan relación** de afectividad, a fin de que ninguno de ellos esté supeditado a la entrega por el otro.

Se trata de una cuestión que ya ha sido tratada por esta Institución en anualidades previas y que por ello ha sido reflejada en otros

informes, pero que no deja de preocupar a los padres y madres de hijos comunes cuyas relaciones y comunicaciones son inexistentes o poco cordiales.

La conveniencia de obtención de un duplicado o documento similar de la tarjeta sanitaria de hijos menores de edad no ha tenido una acogida favorable por el Servicio Andaluz de Salud, que considera que se trata de un documento único que no admite duplicado, de forma análoga al documento nacional de identidad.

El tratamiento que el sistema sanitario público da a esta tarjeta sanitaria impide que haya dos tarjetas sanitarias vigentes correspondientes a una misma persona y, por ende, la anulación de la vigente si se solicita una nueva, por razones de seguridad. El sistema impide que haya más de una tarjeta válida, como mecanismo de control dirigido a evitar el uso ilícito de tarjetas sanitarias.

Normalmente explicamos a las personas comparecientes que este mecanismo no es incompatible con la garantía de la atención sanitaria a la persona menor de edad, demandada por el progenitor o progenitora que no esté en poder de la tarjeta sanitaria de su hijo o hija, ya que la información sobre el tipo de aseguramiento, la adscripción a un pediatra y la información clínica del menor se almacenan y preservan en ficheros informatizados y no en la propia tarjeta. Esto significa que, a efectos de demandar atención sanitaria pública, la identificación puede ser sustituida por otros documentos y no únicamente por la tarjeta sanitaria.

Por otra parte, la retirada de medicamentos prescritos en la farmacia se realiza mediante un procedimiento especial, que no requiere ni tarjeta ni DNI electrónico, en cuya virtud desde la farmacia se contacta con una central de incidencias, que permite obtener la prescripción, ya que la misma consta en el sistema.

A ello se añade que si la persona menor requiere un tratamiento inmediato sin disponer de la tarjeta sanitaria, los profesionales pueden realizar la prescripción e imprimir la hoja de seguimiento del tratamiento, con la que, a su vez, la oficina de farmacia ha de dispensar los medicamentos prescritos.

En resumen, a pesar de que esta Institución emitió un [pronunciamiento](#) favorable a la posibilidad de habilitar tarjeta alternativa en los casos expuestos, la práctica se ha mantenido en los términos descritos.

Para terminar, debemos insistir una vez más en las **carencias de especialistas en pediatría en el nivel funcional de atención primaria**, que sigue siendo la demanda más acuciante en numerosas zonas de nuestra geografía.

La escasez de pediatras lleva a que la atención sanitaria de menores de edad se asigne a especialistas en medicina de familia que, no obstante su competencia profesional y capacitación, se ven abocados a asumir los cupos de pediatría como remedio inevitable, percibiéndose por algunos padres y madres como un reflejo de inequidad y desigualdad en el derecho a la atención sanitaria especializada de sus hijos e hijas.

Dentro de las **novedades en la planificación y directrices** del derecho a la protección de la salud de las personas menores de edad llevadas a efecto durante 2023, traemos a colación el Acuerdo de 7 de noviembre de 2023, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el [Plan Estratégico de Salud de la Infancia y la Adolescencia de Andalucía 2023-2027](#) y, en cuanto a la atención temprana, la [Resolución de 28 de junio de 2023](#), de la Secretaría de Estado de Derechos Sociales, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, por el que se establece la hoja de ruta para la mejora de la atención temprana en España sobre un marco común de universalidad, responsabilidad pública, equidad, gratuidad y calidad.

La carencia de pediatras en determinadas zonas es un reflejo de inequidad y desigualdad en el derecho a la atención sanitaria de niños y niñas

3.1.2.2. Derecho a la educación

3.1.2.2.1. Derecho a la educación y Agenda 2030

La Asamblea General de la ONU aprobó la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. El Objetivo 4 de dicha Agenda se dirige a garantizar **una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos**. Argumenta dicho documento que invertir en una educación de calidad es básico para mejorar la vida de las personas y, por lo tanto, para contribuir al desarrollo sostenible. Solo a través del acceso a la educación de toda la población se puede garantizar un crecimiento económico y social sostenible, así como una mayor preocupación y acción respecto al medioambiente.

El Objetivo 4 de la Agenda 2030 se dirige a garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos

A lo largo de los 40 años de existencia de la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz hemos sido testigos de los significativos avances en materia educativa en consonancia con la importancia que la sociedad ha ido otorgando a la educación que reciben niños y jóvenes, en la convicción de que de ella dependen tanto el bienestar individual como el colectivo. Ello ha provocado que los sistemas educativos, incluido el andaluz, hayan experimentado una gran evolución, hasta llegar a presentar en la actualidad unas características claramente diferentes de las que tenían en el momento de su creación.

Esta transformación ha tenido su reflejo en las demandas que la ciudadanía presenta ante la Institución. Atrás quedaron aquellos tiempos en los que el principal reto era conseguir la generalización de la enseñanza obligatoria hasta los dieciséis años, permitiendo con ello la escolarización de toda la población andaluza durante, al menos, diez cursos. En estos momentos las familias y los alumnos aspiran a acceder a centros escolares modernos, con infraestructuras adecuadas, dotados de los recursos personales y materiales necesarios, libres de violencia, donde se encuentren incorporadas las tecnologías de la información y la comunicación y donde se impulse el conocimiento de lenguas extranjeras.

También se exige una educación inclusiva y no segregadora para el alumnado afectado por algún tipo de discapacidad, a la par que se demandan recursos, becas y ayudas al estudio para el alumnado con necesidades de apoyo educativo asociadas a sus condiciones sociales desfavorables.

Y para quienes optan por las enseñanzas de Formación Profesional lo que se solicita por la ciudadanía es una oferta amplia y variada de titulaciones, con un acercamiento al tejido productivo y al mercado de trabajo, haciendo posible la conexión entre los centros de enseñanza y la actividad laboral.

Familias y alumnos demandan asimismo que los colegios e institutos de Andalucía cuenten con personal docente cualificado, implicado, responsable y sometido a un proceso de formación permanente. Solicitan de igual modo una mayor participación en las decisiones del centro que no quede reducida a entrevistas con los tutores, sino que se extienda a todas las actividades que se propongan, a participar activamente en los consejos escolares y en las asociaciones de madres y padres.

Muchos han sido los esfuerzos y recursos destinados por los poderes públicos de Andalucía para conseguir una educación inclusiva y de calidad en los términos señalados. Sin embargo, **estos logros no pueden deslumbrar los retos que aún quedan por delante para conseguir el mencionado ODS 4.**

En este contexto, Andalucía debe continuar luchando contra el abandono escolar, un mal que afecta a España pero que, a pesar de la mejora porcentual producida en los últimos años, parece haberse convertido en problema crónico en nuestro territorio.

La administración educativa andaluza también ha de incrementar sus esfuerzos en la plena inclusión del alumnado más vulnerable que, a la postre, son los que se enfrentan a más barreras para acceder a la educación. Y dentro de este colectivo el alumnado afectado por algún tipo de discapacidad adquiere un singular protagonismo. No se trata solo de que el niño o niña tenga una plaza en un colegio o instituto, preferentemente un centro ordinario, sino de que disponga de todos los medios personales y materiales que necesita para el desarrollo de sus capacidades y habilidades. **Sin recursos no es posible la inclusión.**

Por otro lado, las administraciones deben continuar las actuaciones legales emprendidas para la mejora de las instalaciones escolares en lo que respecta a las condiciones térmicas y ambientales. Se trata de garantizar las condiciones de habitabilidad y de confort térmico en las infraestructuras del sistema educativo de manera respetuosa y sostenible con el medio ambiente y con la salud laboral. Para esta labor partimos de una singular posición dado que la comunidad autónoma andaluza dispone de un elevado número de inmuebles destinados a centros educativos, muchos de los cuales son de construcción antigua que precisan de reformas y que no pueden ofrecer las condiciones de confort necesarias para impartir y recibir docencia bien por su morfología, tamaño o por sus condiciones climáticas.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación, por otro lado, representan una herramienta fundamental para asegurar una educación inclusiva, equitativa y de calidad que propugna el ODS 4. Nadie pone en duda la importante transformación que estas herramientas han significado en los métodos de enseñanza y aprendizaje. Han dado lugar a un amplio abanico de posibilidades que han eliminado las barreras a la comunicación y la transmisión de la información, ofreciendo numerosos beneficios en diferentes áreas. Precisamente por la trascendencia de esta nueva modalidad de aprendizaje, se ha de trabajar para poner término a la brecha digital que afecta al alumnado con mayor vulnerabilidad.

De otra parte, hemos de estar atentos a la incidencia de la Inteligencia Artificial (IA) en la educación. Esta novedosa herramienta proporciona el potencial necesario para abordar algunos de los desafíos mayores de la educación actual, innovar las prácticas de enseñanza y aprendizaje y acelerar el progreso para la consecución del ODS 4. Sin embargo, dicho instrumento conlleva también de forma inevitable múltiples riesgos y

Los logros para conseguir una educación inclusiva y de calidad no pueden deslumbrar los retos que aún quedan por delante para conseguir el mencionado ODS 4

desafíos, que hasta ahora han superado los debates políticos y los marcos regulatorios. En todo caso, la IA no puede ser un nuevo motivo de exclusión para determinados alumnos y alumnas, y su aplicación en contextos educativos debe responder a los principios básicos de inclusión y equidad proclamados en el mencionado Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS).

A los retos descritos habría que añadir otros no menos importantes como son la necesidad de aumentar considerablemente la oferta de docentes cualificados, implicados, responsables y sometidos a un proceso de formación permanente, y también la mayor participación de las familias en los procesos educativos de sus hijos e hijas.

Queda por delante, sin duda, una ardua tarea hasta el año 2030 para que la Educación pueda llegar a desempeñar el rol esencial otorgado para el desarrollo sostenible: la herramienta global más efectiva para conseguir la mejora de la calidad de vida y del medio ambiente de las generaciones futuras.

3.1.2.2. Educación Infantil 0-3 años

En los últimos años se ha venido constatando **una disminución del número de quejas relativas a esta etapa educativa como consecuencia, entre otros factores, de la bajada de natalidad**. Este fenómeno conlleva paralelamente una disminución de la demanda de plazas en el primer ciclo de educación infantil y, por lo tanto, una menor conflictividad en el acceso a las escuelas y centros que la imparten.

En efecto, la bajada de la natalidad está afectando especialmente al sector de las escuelas y centros de primer ciclo de educación infantil en el que se atiende a menores de entre 0 y 3 años de edad, donde **cada curso aumentan las vacantes de plazas debido a la falta de demanda**.

Esta situación se visualiza en el mapa de zonas saturadas que cada año publica la Junta de Andalucía para planificar el programa de adhesión de los centros y escuelas en esta etapa educativa.

El listado de zonas saturadas sirve para establecer los criterios de planificación en las correspondientes Delegaciones Territoriales de Desarrollo Educativo y Formación Profesional, en aras de ajustar lo más posible la oferta a la demanda real. También resulta de gran utilidad para los titulares de los centros de titularidad privada del primer ciclo de Educación Infantil, ya que si desean desarrollar su actividad en alguna de estas zonas saturadas, no podrán solicitar su adhesión al Programa, al menos hasta el siguiente curso.

La bajada de natalidad está provocando un aumento de vacantes de plazas en la educación infantil de 0-3 años

Citamos como ejemplo las circunstancias que concurren en la provincia de Sevilla. Según los últimos datos facilitados por la Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional,

en toda la provincia sevillana, de cara al curso 2023/24, hay 60 zonas saturadas de escuelas infantiles. Ello significa que desde el curso 2021/22 no se ha cubierto más del 20% de sus plazas, en un total de 54 municipios. Por tanto, más de la mitad de la provincia sufre esta saturación por ausencia de demanda.

Una situación que, lejos de menguar, aumenta. En principio, el problema afectó a zonas céntricas de la ciudad cada vez menos ocupadas por vecinos por destinarse muchos de sus edificios a fines turísticos o comerciales. Sin embargo, en la actualidad, la calificación de zona saturada se ha extendido a zonas densamente pobladas donde se evidencia aún más esa bajada de la natalidad. En muchas de estas barriadas residen familias jóvenes, lo que constituye todo un síntoma de una tendencia que no tiene visos de cambiar, al menos, ni a corto ni a medio plazo.

Los datos no dejan lugar a dudas; desde 2018 el número de niños de entre 0 y 3 años se ha reducido en Sevilla casi 25.000, mientras que la oferta de estos centros no ha parado de crecer, pasándose de las listas de espera para obtener una plaza en un centro de educación infantil a encontrarnos con aulas vacías.

Para hacer frente a esta situación, **las patronales del sector solicitan que se avance en la gratuidad total de esta etapa educativa**, con lo que consideran que subirían las tasas de escolarización; que el porcentaje a tener en cuenta de plazas libres para declarar una zona saturada sea del 5% o 10%; y que la financiación pública no se base en el número de niños matriculados, sino en las aulas disponibles.

Con todo ello, aunque de manera muy excepcional, sigue habiendo falta de plazas en algunos municipios, situación expuesta, por ejemplo, en la queja 23/4093, en la que en la única escuela infantil que existía 11 niños y niñas se habían quedado sin plaza. Por su parte, el interesado en la queja 23/5696 exponía que no podía admitirse que en un municipio de 20.000 habitantes tan solo se contara con tres escuelas o centros, de manera que habían sido 15 los niños y niñas que no habían sido admitidos.

También se traduce esta situación en el cierre de algunas escuelas o centros, como en el caso de las [quejas 23/1329](#), 23/1331 y 23/1382, en este caso de titularidad privada; o en las quejas 23/6539, 23/5696 y 23/7581, de titularidad municipal, y en el que el ayuntamiento se vio obligado a cerrar una de las dos escuelas que durante años mantenía abiertas.

En otro orden de cosas, **las bonificaciones del coste de las plazas del servicio de atención socio-educativa y los servicios educativos complementarios en esta etapa educativa continúan generando quejas**. No obstante, sería injusto no reconocer el interés y esfuerzo del Gobierno de la Junta de Andalucía en que esta etapa educativa, y

Las patronales del sector solicitan que se avance en la gratuidad total de esta etapa educativa para fomentar la demanda de plazas

hasta que se implante la completa gratuidad, esté prácticamente subvencionada al 100%. De hecho, más de la mitad de las plazas están bonificadas en su totalidad, y más de un 40% lo están de forma parcial, por lo que prácticamente el 98% de las familias reciben alguna ayuda para hacer frente al coste del servicio de atención socio-educativa y servicios complementarios.

No obstante, como decimos, en alguna ocasión las familias discrepan con la bonificación concedida, considerando que en función de sus rentas, u otras circunstancias, les correspondería un porcentaje superior.

Por su singularidad, citamos la reclamación de una familia que había acogido a una menor tras el correspondiente expediente de desamparo de la familia biológica, resultando que escolarizada en un centro de educación infantil le fue denegada la bonificación solicitada por haber renunciado a una plaza anterior en ese mismo año.

Lo realmente ocurrido es que la familia biológica, una vez acordado el desamparo, decidió dar de baja a la menor en la escuela infantil en la que estaba escolarizada. Cuando posteriormente la familia de acogida solicitó plaza y bonificación, la administración no tuvo en cuenta que la renuncia de los progenitores se produjo cuando ya no ostentaban la tutela de la menor y, por lo tanto, su baja no debería haber tenido efectos.

Tras nuestra intervención se le concedió a la familia de acogida las bonificaciones que le correspondían ([queja 22/4173](#)).

3.1.2.2.3. Escolarización del alumnado

La escolarización del alumnado en los centros educativos de Andalucía ha presentado dos problemáticas que se repiten año tras año: **la imposibilidad de acceder al centro docente solicitado por las familias como prioritario y la imposibilidad de agrupar a los hermanos en un mismo centro docente.**

Respecto de esta última cuestión, conforme a las normas del Decreto 21/2020, de 17 de febrero, la reagrupación de hermanos solo puede realizarse previa ponderación de las circunstancias que concurren en cada caso, y siempre que no se conculquen derechos de terceras personas participantes en el procedimiento ordinario de admisión, respetándose, además, las ratios máximas establecidas para cada enseñanza.

Persisten las reclamaciones por no poder agrupar a los hermanos en un mismo centro docente

Por lo tanto, el que la Administración educativa pueda autorizar la matriculación de un alumno o alumna en el mismo centro docente que sus hermanos o hermanas cuando en el correspondiente procedimiento ordinario de escolarización no ha sido admitido por inexistencia de plaza vacante, solo dependerá de si las circunstancias que concurren permiten hacerlo.

Sin embargo, el hecho de que la referencia a la posibilidad de reagrupación de hermanos en un mismo centro se haya insertado en los artículos del mencionado Decreto 21/2020 dedicados al procedimiento extraordinario de escolarización, conduce a error a las familias. De este modo, a pesar de no haber obtenido plaza en el proceso ordinario por ausencia de aquella, cuando se abre el plazo del proceso de escolarización extraordinaria la familia vuelve a presentar una nueva petición para que todos los hermanos puedan estar en el mismo colegio. Estas nuevas solicitudes son denegadas por no concurrir ninguno de los supuestos establecidos para justificar la escolarización extraordinaria: escolarización del alumnado de incorporación tardía motivadas por el traslado de la unidad familiar; por discapacidad sobrevenida de cualquiera de los miembros de la misma; por adopción, por el inicio o modificación de otras formas de protección de menores; por ser víctima de violencia de género o de acoso escolar; y, por último, en supuestos excepcionales de enfermedad.

En cualquiera de los casos, la solución para el reagrupamiento de los hermanos en un mismo centro pasaría por la autorización del incremento de la ratio por unidad, si bien la mayoría de las veces se aplica el criterio de no proceder a ello si existen vacantes en otros centros de la misma zona de influencia, siguiéndose, y consiguiéndose, el principio de eficiencia en la utilización de los recursos públicos. Además de ello, en el caso de que se procediera a autorizar el incremento de la ratio por necesidades de escolarización en la zona, en muchos de los casos no significaría la admisión del hermano o hermana, puesto que tendrían prioridad en el acceso aquellos solicitantes que tuvieran mejor puntuación y que hubieran quedado en lista de espera.

También **se detectan distorsiones en el procedimiento de escolarización en las enseñanzas de Bachillerato**. La cuestión afecta a aquellos alumnos y alumnas que han cursado la Enseñanza Secundaria Obligatoria en centros privados concertados en los que, o bien no está implantado el Bachillerato, o estándolo no está concertado con la Administración educativa o, por último, no están adscritos a ningún centro en el que se imparta Bachillerato.

En estas situaciones, cuando se concurre al procedimiento ordinario de escolarización y los solicitantes no son admitidos en los centros elegidos como prioritarios, las correspondientes comisiones territoriales de garantías de admisión tampoco les adjudican ningún otro centro. En tales casos, el alumnado no es informado de la razón de esta decisión generándole una gran incertidumbre hasta el comienzo del curso.

Llegado el mes de septiembre, y generalmente ante la insistencia del alumnado, se les informa de que deben presentar un Anexo IX en cada uno de los centros docentes en los que pretendan ser admitidos. Este Anexo está específicamente elaborado para solicitar plaza en procedimiento extraordinario, por lo que de esta manera parece que a estas personas se les obliga a concurrir a un nuevo procedimiento cuando han concurrido ya al que les correspondía y en el que se les debería haber adjudicado una plaza.

En ocasiones, ante la incertidumbre y la falta de rigor en la respuesta administrativa, las familias optan por la escolarización en centros docentes privados, suponiendo ello un coste que han de asumir con gran esfuerzo.

Estas vicisitudes han sido puestas en conocimiento de la Administración educativa, estando a la espera de recibir la preceptiva respuesta (queja 23/7806 y 23/6938).

3.1.2.2.4. Convivencia escolar

El acoso escolar protagonizado entre iguales continúa siendo el principal motivo de queja en materia de convivencia escolar. En muchas de las ocasiones los progenitores no solo exponen la falta de diligencia a la hora de adoptar la decisión de incoarse el correspondiente protocolo, sino que, además, se quejan de la falta de atención adecuada a las víctimas de acoso en la esfera de lo personal y afectivo, mostrándose en algún caso ausencia de empatía y comprensión, y responsabilizándose a las propias víctimas cuando éstas reaccionan en defensa de su integridad al ser objeto de insultos e incluso de agresiones físicas.

Familias se lamentan de falta de atención adecuada a las víctimas de acoso en la esfera de lo personal y afectivo

También persisten las quejas en las que los progenitores muestran **su desacuerdo con las medidas disciplinarias y correctoras impuestas a sus hijos o hijas**, aunque en la mayoría de los casos no puede predicarse ninguna actuación irregular por parte del centro docente (queja 23/0023, entre otras).

Se ha de destacar que durante 2023 **se ha incrementado el número de reclamaciones de padres y madres que cuestionan o denuncian el mal trato recibido por sus**

hijos o hijas por determinados docentes y, en algunos casos, por quien ejerce la dirección del centro y su equipo directivo (quejas 22/6625, 23/0435, 23/0773, 23/3505, 23/4128, 23/4305, entre otras).

Como muestra, traemos a colación la denuncia de una familia contra un docente que, al parecer, profería insultos soeces y comentarios denigrantes y humillantes hacia determinados colectivos tales como obesos, mujeres, LGTBIQ, desvelando en clase la condición trans de uno de los alumnos presentes y sin que éste lo hubiera hecho público voluntariamente. La administración educativa acordó incoar expediente disciplinario al profesor al tipificar su actuación como falta muy grave (queja 23/1513).

3.1.2.2.5. Instalaciones escolares

La mejora de los edificios, sedes, equipamientos o instalaciones que albergan las actividades del sistema educativo andaluz suele generar numerosas reclamaciones principalmente por parte de las AMPAS (Asociaciones de padres y madres).

Traemos a colación un ejemplo que responde a la tipología descrita antes. Se refiere a un colegio ubicado en el municipio de Aracena (Huelva) en el que su comunidad educativa se movilizó solicitando una actualización y mejora de sus instalaciones a través de

una acción conjunta entre el ayuntamiento y las autoridades educativas autonómicas. Un supuesto que evidencia la polémica interpretativa en cuanto a las responsabilidades para atajar las carencias diversas y complejas que presenta el inmueble donde se ubica el centro educativo.

Nos interesamos por la adecuación climática de los centros educativos

Más allá de debates competenciales, esta Institución entiende que la dualidad de posiciones discrepantes entre la administración autonómica y local sobre quién asume la competencia para acometer la actualización y mejora del colegio, debe hallar un espacio común para posibilitar el más eficaz cumplimiento de las exigencias definidas para la adecuación del centro educativo gracias al ejercicio de las respectivas competencias. Porque el objetivo compartido e ineludible desde las responsabilidades concurrentes de ambas administraciones es la intervención sobre las edificaciones del centro educativo de Aracena a la vista de su unánime estado de deterioro y de la inaplazable necesidad de ejecutar las medidas de adecuación que resulten necesarias.

Con este razonamiento, la Institución emitió una resolución requiriendo una imprescindible cooperación y colaboración entre ambas administraciones para dotar a la localidad de las infraestructuras necesarias ([queja 23/0269](#)).

A las motivaciones habituales de estas reclamaciones, se suman las actuaciones derivadas de la situación de adecuación climática de los centros, en las que hemos realizado un seguimiento de las medidas anunciadas desde la Consejería para aplicar las previsiones contenidas en la Ley 1/2020, de 13 de julio, para la mejora de las condiciones térmicas y ambientales de los centros educativos andaluces mediante técnicas bioclimáticas y uso de energías renovables ([Queja 23/4455](#)).

Desde luego, la correcta dotación de las instalaciones de climatización de los centros escolares adquiere una importancia singular. Ya la ostentan en circunstancias normales, cuánto más a partir de las evidencias de un proceso de cambio climático que ha provocado un oportuno ejercicio de análisis y de adecuación de las condiciones de los centros educativos. Por ello, creemos oportuno ratificar la unánime necesidad de transformar y adaptar el parque de edificios y sedes educativas conforme a las exigencias climáticas que día a día resultan más acuciantes.

Compartimos, a la hora de abordar esa ingente tarea, la obligada priorización de intervenciones otorgando prelación a aquellos centros y escenarios especialmente afectados por estas carencias climáticas. Del mismo modo que destacamos las previsiones recogidas en el artículo 10 de la citada Ley 1/2020 sobre participación de las comunidades educativas disponiendo «normas reglamentarias que permitan poner en funcionamiento los instrumentos de intervención en materia de adecuación energética sostenible, la comunidad educativa deberá ser tenida en cuenta para la elaboración y aprobación de estos».

En ese ejercicio de participación, debemos reseñar el ámbito competencial municipal respecto a las responsabilidades otorgadas por la normativa a los ayuntamientos sobre

Se precisan nuevos centros educativos debido a la obsolescencia de sus instalaciones o bien por el aumento de la población escolar de la zona

los centros educativos de su titularidad y la conveniencia de impulsar las vías de acuerdo para programar las intervenciones recogidas por la citada Ley 1/2020. Precisamente, y al hilo del marco competencial municipal en estos procesos, apostamos por coordinar las actividades sometidas a programación al igual que dotar dichos proyectos de intervención de la necesaria publicidad y difusión.

La necesidad de nuevas construcciones de centros educativos que han alcanzado la obsolescencia de sus instalaciones o bien que son requeridos ante el aumento de la población escolar de la zona constituyen

también motivo de reclamación por la comunidad educativa. Son los casos que se traducen en variadas quejas, de las que apuntamos sólo algunos ejemplos como los que reclaman la superación de caracolas y nuevas construcciones ([queja 23/3320](#)) o la masiva demanda para concluir la nueva sede de un nuevo instituto en el municipio de Alcalá de Guadaíra ([queja 22/7029](#)).

3.1.2.2.6. Servicios educativos complementarios y actividades extraescolares

En relación a los servicios complementarios de aula matinal, comedor y transporte escolar y actividades extraescolares, destacan en número de quejas aquellas relativas al comedor escolar, no siendo un número importante las referidas al transporte y siendo prácticamente inexistentes las relativas a las actividades extraescolares y aula matinal. Centraremos, pues, nuestra exposición en los problemas presentados en los **comedores escolares**.

Por ser representativa del resto de quejas citamos la presentada por una plataforma con actividad en muchas de las provincias andaluzas y que había hecho un amplio estudio y análisis de las carencias y deficiencias que sufre este servicio en muchos centros.

De este modo, se denunciaron deficiencias referidas tanto al contenido como a la calidad de los alimentos ofrecidos a los escolares y, especialmente, cuestionaban la ausencia de control de la Administración de los menús servidos por las empresas concesionarias.

Como medidas de mejoras, las personas reclamantes solicitaban establecer el criterio prioritario y general de la prestación del servicio por la propia Administración y la elaboración de las comidas in situ en todos los centros docentes en los que sea posible. Este sistema permitiría la elaboración de comidas más saludables, apetecibles y adecuadas a las edades de los niños y niñas, el uso de productos ecológicos y de cercanía, favoreciendo de esta forma el comercio local, una mayor estabilidad laboral, y participación de las familias en el servicio, a través de las AMPAS y Consejos Escolares.

Estas propuestas fueron rechazadas por la administración educativa al considerar que los comedores escolares de los centros educativos públicos andaluces promueven una alimentación completa y saludable que sigue las recomendaciones del Ministerio de Sanidad del Gobierno central y de la Consejería de Salud y Consumo de la Junta de Andalucía. Los menús son supervisados mensualmente por técnicos del Plan EVACOLE, de la Consejería de Salud y Consumo, que comprueban su adecuación a los criterios nutricionales y de calidad establecidos en los pliegos y realizan verificaciones in situ en los centros educativos.

Además, insiste la administración en que tanto los procedimientos como las actuaciones de seguimiento y control de los comedores escolares se hacen bajo parámetros protocolizados y medibles. Cualquier desviación es atendida y corregida con la supervisión de los técnicos de EVACOLE o, en su caso, da lugar a las penalizaciones oportunas por parte de la Agencia Pública Andaluza de Educación, que pueden llegar hasta la resolución de los contratos con las empresas concesionarias.

Es cierto que la Administración educativa parece poner todo su empeño en que el servicio de comedor escolar alcance los estándares de calidad pretendidos, pero la realidad es que en muchos casos en los que se producen disfunciones y deficiencias observamos **falta o lentitud en la respuesta por parte de los organismos competentes**, lo que perpetúa el problema, mientras que es el alumnado usuario del servicio el que sufre sus consecuencias a diario.

Esta falta o lentitud en la respuesta tendría su explicación en que la Agencia Pública Andaluza de Educación gestiona un total de 1.410 comedores escolares en Andalucía con alrededor de 120.000 comensales, funcionando estos comedores a través de la contratación, mediante licitación pública, de empresas y entidades de restauración colectiva, por lo que aunque los procedimientos de verificación y control in situ se llevan a cabo en toda Andalucía con una programación anual que abarca más de 600 inspecciones anuales para atender las peticiones, demandas y quejas sobre el servicio en los centros, aún resultan insuficientes.

En cuanto al servicio complementario de **transporte escolar**, siguen presentándose quejas de diversas problemáticas, como pueden ser la imposibilidad de utilización del mismo por alumnado escolarizado en centros no receptores o en centros docentes concertados (queja 23/7842); retraso en la programación de rutas en centros de educación especial o deficiencias en el servicio (quejas 23/3266 y 23/1097, entre otras); o la supresión de paradas y no establecimiento de alguna necesaria (quejas 23/1214 y 23/2120).

3.1.2.2.7. Equidad en la educación

Recogemos algunas de las principales intervenciones realizadas por la Defensoría para garantizar el ejercicio del derecho a la Educación del alumnado andaluz que, bien por sus circunstancias personales o bien por sus circunstancias sociales, se encuentra en una situación de desventaja en el acceso, permanencia, o promoción en el Sistema educativo andaluz.

Teniendo en cuenta lo anterior, diferenciaremos las medidas de equidad en los dos grupos: Educación especial y Educación compensatoria.

a) Educación especial

La actividad de la Defensoría durante este ejercicio de 2023 se ha centrado, en gran parte, en **analizar los conflictos que nacen de la vida cotidiana de muchas familias a la hora de hacer efectiva la presencia normalizada de sus hijos e hijas con características singulares en su vida educativa.**

Analizamos los conflictos para hacer efectiva la presencia normalizada de niños y niñas con características singulares en su vida educativa

Debemos recordar que nuestra actuación supervisora se desenvuelve en un esencial y complejo referente normativo gracias al conjunto de nuestro ordenamiento jurídico especial que ha construido un principio básico que persigue coherentemente el alcance universal del derecho a la Educación recogido por el artículo 27 de la Constitución y 52 del Estatuto de Autonomía. Dicho principio define la inclusión escolar como piedra angular sobre la que se desarrolla todo el repertorio de actuaciones que procuran, sencillamente, hacer efectivo que ese derecho universal acoja con decisión y solvencia al alumnado con necesidades educativas especiales. Lógicamente esas respuestas normalizadas también presentan carencias. Veamos algunos ejemplos.

Queremos comenzar retomando una actuación de oficio que incide en aspectos sumamente delicados de atención de este alumnado cuando se requiere **la intervención de profesionales de la enfermería** como apoyo en los escenarios escolares. Y es que, dentro del complejo organizativo que tiene el sistema educativo para atender al alumnado con necesidades especiales, la experiencia de esta Defensoría acumula numerosos antecedentes sobre la demanda de atención sanitaria de estos niños y niñas durante su presencia en los centro escolares. Inevitablemente, en ocasiones, este alumnado necesita cuidados en el marco de la actuación de profesionales sanitarios, en concreto, de la enfermería. Esta cuestión se canalizó a través de una actuación de oficio que derivó en una resolución dirigida a las Consejerías en materia de Salud y de Educación ([queja 22/2536](#)).

Tanto la Consejería de Desarrollo Educativo como la Consejería de Salud han basado sus respuestas remitiéndose a un protocolo específico elaborado y acordado entre ambos departamentos que, según se indica, “estará listo para su entrada en vigor a la mayor brevedad posible” (informe de 27 de julio de 2023). Como quiera que, hasta la fecha y salvo error u omisión, no se ha hecho público dicho protocolo ni dispuesto su aplicación, solicitamos de ambas Consejerías copia de dicho documento, una vez aprobado, y las medidas adoptadas para su puesta efectiva en funcionamiento.

Seguimos, pues, a la espera de poder evaluar las respuestas concretas que ambas Consejerías van a adoptar sobre este delicada cuestión y que sigue estando presente en variadas quejas que nos hacen llegar las familias del alumnado afectado, así como desde los mismos profesionales de la educación (quejas 23/1429, 23/2297, 23/8615, 23/8896).

Demandamos la presencia de profesionales de la enfermería en determinados centros educativos

Continuamos recibiendo un destacable número de quejas por la escasez o ausencia de profesionales para la debida atención del alumnado con necesidades educativas especiales.

En la gran mayoría de casos, las quejas se concretan en demandar la presencia de profesionales para la atención del mencionado alumnado en sus diferentes facetas (monitores, pedagogía terapéutica, expertos en audición y lenguaje, etc.). Las respuestas que se reciben pueden englobarse en dos tipos: o bien se aduce una situación formal adaptada a las ratios o estándares de servicio considerando el correcto diseño de la respuesta asistencial; o bien se expresa una actitud comprensiva en la que se reconoce la carencia y se anuncia, con mayor o menor convicción, la voluntad de corregir la situación anómala.

En la primera de las respuestas, en las que se ratifica la aparente idoneidad de la cobertura de funciones, se suele producir un debate sobre la sujeción de estos recursos a unas pautas regladas de plazas o profesionales conforme al número de alumnos y sus modalidades de escolarización y tipología. Cumplida la ratio, el servicio adquiere la categoría de idóneo y resulta muy difícil recibir una evaluación concreta y específica de cada caso. Las familias acostumbran a reiterar sus discrepancias alegando la aparente irrealidad de un diseño formal programado de recursos que, sencillamente, se muestran incapaces de atender bajo mínimos estas necesidades del alumnado.

En la otra línea argumental no faltan situaciones de rotundas carencias de medios que sólo pueden responderse desde los responsables aportando voluntades o proyectos de reforzar o aumentar servicios a la espera de nuevo personal, reordenación de medios, añoradas mejoras presupuestarias, etc.

En suma, con una u otra respuesta, esta Institución alcanza a descubrir muy levemente avances significativos en la atención de la Educación Especial. **Pero las quejas que repetidamente se reciben en la Institución no parecen reflejar pasos de sustanciales mejoras acordes con los anuncios ofrecidos desde las autoridades educativas.**

Desde luego, recibimos con atención los mensajes públicos de fortalecimiento de medidas de apoyo y de refuerzos de personal, junto a macro-indicadores de disponibilidades presupuestarias y de incrementos de dotaciones y medios para la educación especial. Sin embargo, continuamos acogiendo peticiones y quejas de familias, profesionales y AMPAS repartidas por todo el territorio que reproducen las mismas y recurrentes carencias que no encuentran una respuesta correctiva desde los gestores educativos.

La escasez o ausencia de profesionales para la atención del alumnado con necesidades educativas especiales continúa acaparando el mayor número de reclamaciones

Esperamos poder traducir estos argumentos generalistas en la aplicación concreta de estas líneas de mejora, transformadas en ese cambio concreto y específico que se perciba en cada centro y en cada situación de demanda de servicios para avanzar de manera tangible en los esfuerzos que se pregonan para seguir afianzando en los valores inclusivos e integradores que construyen un justo Derecho a la Educación.

Como decimos, este ejercicio 2023 no ha sido una excepción porque las modalidades de escolarización y los dictámenes para atender a este alumnado se deben compaginar con una efectiva disposición de recursos efectivos de profesionales que puedan desplegar con

garantías los servicios que se programan de manera teórica. Volvemos a constatar que, por ejemplo, asignar el servicio de Audición y Lenguaje (AL) no es garantía de atención si ese profesional disemina su apretada jornada recorriendo centros. Y otro tanto cabe decir de los monitores o Personal Técnico de Integración Social (PTIS) que se asignan formalmente en un compendio de horarios y jornadas que resultan en muchas ocasiones incompatibles con la realidad de sus tareas cotidianas.

Decenas de quejas vienen a expresar estas situaciones y permanece la circunstancia, que ya hemos destacado en Informes de ejercicios anteriores, cual es **la contradicción que se sustancia entre la demanda de las familias afectadas y la descripción de los recursos asignados que nos ofrece la administración educativa**. Ante estas rotundas discrepancias debemos dilucidar la entidad del conflicto y procuramos cotejar las exposiciones formales que nos ofrece la organización educativa ante los desmentidos de las familias que vienen a cuestionar la aplicación práctica de dichos recursos en la realidad cotidiana de cada centro, de cada aula y de cada alumno.

Al final, y procurando contar con una información veraz, acreditable y actualizada, la Institución se esfuerza en realizar un ponderado ejercicio de sus atribuciones a la hora de posicionarnos en cada conflicto. Unas valoraciones que en unos casos se inclinan por considerar que las respuestas educativas resultan acordes ante las necesidades del alumnado; y, en otros supuestos, debemos posicionarnos para solicitar una mejora de los recursos profesionales o materiales cuando construimos argumentos suficientes para requerir una respuesta correctiva de la administración. Son aquellos casos en los que no podemos eludir nuestra posición institucional y nos pronunciamos a través de las Resoluciones correspondientes.

Retomamos los **problemas derivados de los retrasos en los Equipos de Orientación Educativa (EOE) para realizar en términos eficaces su delicado trabajo de estudiar y diagnosticar las trayectorias educativas de este alumnado con singulares capacidades**. Se trata de una función sumamente delicada, y no exenta de dificultades, que

acapara la atención de las familias y de los profesionales que acogerán a estos alumnos en los centros educativos en los que se escolarizan.

Efectivamente, estos equipos de profesionales definen las necesidades de los niños y niñas con discapacidad a la hora de incorporarse a su vida escolar, y en las sucesivas etapas, lo que permite un seguimiento y una adaptación de los recursos y atenciones que aquellos merecen en sus desempeños educativos.

Aunque persisten las quejas por retrasos o discrepancias con los diagnósticos y dictámenes que se elaboran, queremos centrarnos en un supuesto singular respecto a la **ausencia de intervención de los EOE**.

Se trataba de la reclamación de una madre sobre la imposibilidad de lograr que el EOE realizara el dictamen para su hija, alumna con altas capacidades, a fin de acreditar dicha condición como requisito previo y obligatorio para poder solicitar líneas de ayudas educativas. Sin embargo, la alumna estudiaba en un centro no público por lo que se la excluía del ámbito de intervención del EOE, lo que a su vez provocaba que su circunstancia no quedara registrada en el sistema informático Séneca.

Finalmente, debimos emitir una Resolución en la que concluíamos que la normativa reguladora permita incorporar los registros y datos de relevancia del alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo sin distinción de la titularidad de los centros educativos, sin soslayar el rasgo de altas capacidades, recogiendo las aportaciones diagnósticas de especialistas acreditados y enriqueciendo la fuente principal de datos para la gestión del sistema educativo andaluz. Lo contrario implica prescindir del conocimiento de la tipología de unos alumnos y alumnas que forman parte del universo educativo andaluz; obviar sus necesidades educativas específicas; inhibirse de la efectiva detección del alumnado con 'altas capacidades'; y prescindir de la colaboración y complementariedad de especialistas de diagnóstico y valoración para la identificación y respuestas del mencionado alumnado ([queja 22/2225](#)).

b) Educación compensatoria

La gran mayoría de las quejas recibidas durante 2023, más de la mitad, y como viene ocurriendo desde tiempo muy atrás, se ha referido al **retraso en el abono de las becas de carácter general y las ayudas para el alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo** convocadas anualmente por el Ministerio de Educación y Formación Profesional, con los consiguientes perjuicios que ello ocasiona para que el alumnado perteneciente a las familias con menos recursos económicos, y a aquellos que necesitan apoyos y terapias que el sistema público educativo no les puede ofrecer.

Continúan las quejas por retrasos en el abono de las becas de carácter general y las ayudas para el alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo

Según la administración educativa, con carácter general, el abono de las becas se realiza en plazo, sin perjuicio de que en determinados supuestos se haya podido retrasar dicho abono por cuestiones procedimentales o por errores materiales, imputables unas veces a la propia Administración y otras a la persona solicitante.

Y seguramente así sea, pero dado el volumen de becas que se solicitan, si bien globalmente consideradas pudiera ser que la mayoría de ellas son abonadas cuando corresponde, en términos relativos son muchas las que se abonan con considerable retraso, a veces casi concluido el curso para el que están destinadas.

Es cierto también que se han ido implementando medidas al objeto de mejorar la eficiencia, eficacia y celeridad en la tramitación de estas convocatorias de becas y ayudas, fundamentalmente en el ámbito tecnológico, mejorando y agilizando la comunicación entre administraciones y con ello no producir demoras; pero también lo es que aún un buen número de familias y estudiantes reciben con importante retraso unos recursos económicos que le son indispensables para poder seguir realizando sus estudios.

Por lo tanto, es necesario que sigan incrementándose los recursos humanos y tecnológicos necesarios para que ni un solo beneficiario tenga que esperar más de lo que resulta admisible y razonable para percibir las cantidades que les han correspondido.

También hemos de hacer mención a otro problema que se ha cronificado y que se refiere al **retraso con el que se producen las resoluciones de los recursos presentados contra las denegaciones de las becas y ayudas** gestionadas por la Administración andaluza.

Por la tramitación de las quejas conocemos que de las más de 200.000 solicitudes recibidas, fueron aproximadamente 20.000 los recursos presentados, teniéndose que despachar, en aras de la igualdad y atendiendo al artículo 71.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, por estricto orden de incoación. A estos 20.000 recursos se han de sumar todos aquellos que se pueden derivar de las otras becas y ayudas gestionadas por el centro directivo.

En este contexto, y como consecuencia de la ausencia de personal necesario para dar trámite a los expedientes de referencia, el tiempo medio de resolución de los recursos por denegación de las becas y ayudas al estudio supera los dos años. (queja 23/1795, entre otras).

3.1.2.2.8. Formación Profesional

Además de la **escasez de plazas en determinados ciclos formativos**, durante 2023 hemos recibido un importante número de quejas referidas a la **imposibilidad de la realización del módulo de formación en centro de trabajo de unas concretas titulaciones y en concretos centros docentes**, debido a una errónea planificación, con las nefastas consecuencias que ello podría acarrear al alumnado afectado teniendo en cuenta que sin la realización y superación de ese módulo no se puede obtener el Título correspondiente.

Citamos un ejemplo. En el año 2021, la Consejería de Desarrollo Educativo ofertó 52 plazas del Grado Superior de Radioterapia y Dosimetría en un instituto de Sevilla, y llegado el mes de marzo -momento de que su alumnado debía comenzar a realizar el módulo de Formación en Centro de Trabajo obligatorio para poder obtener el título- tan solo se habían ofertado plazas para 24 alumnos y alumnas, ofreciéndole a los restantes 28 que lo hicieran a partir del mes de septiembre, es decir, ya en otro año académico. Esto implicaría la pérdida de las becas y de oportunidades para seguir formándose o comenzar a trabajar.

Se han detectado dificultades para realizar prácticas en determinados módulos de FP

Para solucionar este problema, tras la tramitación de las quejas, la Secretaría General de Educación argumentó que en marzo de 2023 tuvo lugar una reunión con las personas responsables de formación de todos los hospitales universitarios de Sevilla, representantes de la administración educativa y sanitaria, y docentes del Ciclo Formativo de Grado Superior de Radioterapia y Dosimetría.

Fruto de estas reuniones, se firmó un acuerdo de colaboración con un centro hospitalario de Sevilla para que todo el alumnado afectado pudiera comenzar y concluir el módulo de prácticas en el presente curso académico ([queja 23/2195](#), entre otras).

Idéntica situación se producía con el Ciclo Formativo de Grado Superior de Anatomía Patológica y Citodiagnóstico, siendo siete los alumnos y alumnas a los que no se les había facilitado plaza para la realización del módulo correspondiente.

En este caso, desde la misma Secretaría General se nos informó de que teniendo conocimiento del problema planteado, se mantuvieron reuniones con los tutores del mencionado Ciclo Formativo en las que se detectaron las áreas de formación idóneas para la realización del módulo correspondiente. También, para solucionar el problema, se mantuvieron reuniones con personal investigador del Instituto Andaluz de Investigación y Formación Agraria, Pesquera, Alimentaria y de la Producción Ecológicacentro (IFAPA), determinando la idoneidad del perfil del alumnado del Ciclo Formativo citado.

Como resultado de estas actuaciones, se estableció un acuerdo de colaboración en dicho centro de investigación para todo el alumnado que carecía de plaza para el módulo, garantizando por tanto su realización en el curso 2022-23 ([queja 23/2103](#)).

La reserva de cupo de plazas para el alumnado con discapacidad en las enseñanzas profesionales de Artes Plásticas y Diseño motivó la intervención de esta Institución. Ciertamente la normativa reguladora no contempla esta reserva, lo que sí ocurre en cambio para el resto de ciclos formativos.

La administración educativa reconoció la inexistencia de una norma autonómica que desarrolle la aplicación en la admisión de un cupo o porcentaje para este alumnado, si

Demandamos modificaciones normativas para establecer cupo de reserva para el alumnado con discapacidad en las enseñanzas profesionales de Artes Plásticas y Diseño

bien pretendían que estuviera implementado para el curso 2024-2025.

Ante esta tesitura, nos interesamos por las actuaciones que se habían llevado a cabo para lograr el objetivo señalado, y todo ello a fin de garantizar la igualdad de oportunidades y accesibilidad para las personas con discapacidad en el ámbito educativo. En respuesta se informó que se estaba analizando la modificación de la Orden de 24 de febrero de 2007, que regula el procedimiento de admisión del alumnado en los centros docentes públicos y privados concertados, excluyendo los universitarios, la cual fue modificada previamente por la Orden de la Consejería de Educación de 19 de febrero de 2008.

Estamos a la espera de que se nos informe de qué modificaciones concretas se realizarán -entendiendo que entre ellas se encuentra la de establecer el cupo de reserva ahora inexistente-, así como sobre si se han dado las instrucciones necesarias para que dichas modificaciones estén aprobadas para la próxima convocatoria 2024/25 (queja 23/4411).

3.1.2.3. Derecho a la vivienda

3.1.2.3.1. Derecho a una vivienda digna

La necesidad de vivienda en Andalucía es una realidad constatada y dolorosamente conocida para esta Institución. De manera diaria, se reciben quejas y comunicaciones de **personas que pierden su vivienda habitual, que se enfrentan a desahucios, o que directamente no pueden acceder a un techo digno en el que vivir**. Si bien, este grave problema de falta de acceso a un hogar, no sólo es tenido en cuenta como una necesidad material, sino como la falta de un elemento integrador necesario en cualquier sociedad democrática e inclusiva.

A mayor abundamiento, esta realidad tristemente cotidiana, cobra un mayor peso ante el número de testimonios aportados a esta Defensoría por mujeres con hijos a cargo. Como ejemplo citamos la reclamación de una mujer que nos relata su angustia ante el proceso de desahucio al que tendrán que enfrentarse ella y sus cuatro hijos; tres de los cuales son menores de edad. Esta mujer es víctima de una economía maltrecha, con un único ingreso, proveniente del Ingreso Mínimo Vital, y que al facilitarle su Ayuntamiento una ayuda al alquiler, la precariedad en la que vivía la empujó a emplear este dinero en alimentos; produciendo como resultado final el lanzamiento de su vivienda (queja 23/3288).

Relatos como éste nos describen la precariedad como forma de vida, y cómo **la exclusión social afecta de manera más severa a mujeres que a hombres; que lideran de manera abrumadora los hogares monoparentales**, que según datos del Instituto de Estadística de Andalucía, hay 105.000 hogares monoparentales, de los que más de 92.400 son de madre sola y 12.600 de padre solo; hogares que integran a menores andaluces y que mayoritariamente están en riesgo de pobreza o exclusión social.

También el fenómeno de la violencia de género incide en el ejercicio del derecho a una vivienda digna. Traemos a colación, como ejemplo, el testimonio de una víctima de violencia machista, con tres menores a su cargo y sin poder acceder a una vivienda digna. Por su situación vivió en diferentes centros de acogida por el riesgo de peligro que corrían ella y sus hijos. Debido a la falta de recursos habitacionales disponibles para que ella y sus hijos, se vio obligada a "ocupar" un inmueble en la localidad de Córdoba (queja 23/1350).

Por otro lado, esta Institución ha intervenido, tanto a instancias de la ciudadanía como de oficio, en relación con los asentamientos chabolistas en los que residen personas de étnica gitana y en los que se destacaba, entre otras cuestiones, las condiciones de insalubridad en las que viven las personas menores de edad que residen en los mismos.

Concretamente, este año se ha puesto de manifiesto un asentamiento chabolista en Torre del Mar (Málaga) en el que se indicaba que los menores que residían en el mismo se encontraban en condiciones inhumanas, al estar rodeados de cantidades ingentes de basura, insectos de todo tipo, mordeduras de rata, etc. Además, se destacaba que muchas de las chabolas carecían de las condiciones mínimas de habitabilidad, por lo que los niños se duchaban con cubos de agua fría al carecer de aseo y se vestían con ropaje roto o poco lavado.

A consecuencia de lo expuesto y, siendo consciente esta Defensoría de la existencia de otros asentamientos de este tipo en todo el territorio andaluz, se han promovido quejas de oficio dirigidas a todas las provincias andaluzas en las que se ha hecho especial hincapié en relación a la situación en la que se encuentran los niños y niñas menores que

Son numerosas las familias con hijos que pierden su vivienda habitual, que se enfrentan a desahucios, o que directamente no pueden acceder a un techo digno en el que vivir

La ausencia de vivienda digna afecta con mayor intensidad a mujeres solas con cargas familiares

Investigamos la situación de niños y niñas que viven en asentamientos

residen en los mismos. Las quejas de oficio son las siguientes: Huelva [queja 23/8094](#), Granada [queja 23/8095](#), Sevilla [queja 23/8096](#), Cádiz [queja 23/8097](#), Jaén [queja 23/8098](#), Córdoba [queja 23/8099](#), Almería [queja 23/8100](#) y Málaga [queja 23/8101](#).

3.1.2.3.2. Movilidad en condiciones de seguridad, accesibilidad universal y otras cuestiones urbanísticas.

La existencia de un importante número de personas que residen en viviendas y urbanizaciones que no cumplen con las prescripciones de la normativa urbanística, no solo supone un grave problema desde la perspectiva de la ordenación del territorio, sino que con frecuencia lleva aparejados otros problemas como las carencias en el acceso a servicios públicos esenciales como el alumbrado público, el suministro de agua o la recogida de basuras. **Unas carencias que repercuten negativamente en las familias y afectan muy especialmente a las personas menores.**

Citemos un ejemplo. Una ciudadana nos trasladaba su preocupación al tener su vivienda en una urbanización no legalizada que se suministraba de agua procedente de unos pozos cuya calidad no era particularmente buena, lo que estaba perjudicando a sus hijos menores que padecían problemas en la piel. Se lamentaba la interesada de que pasando la conducción de agua municipal por las proximidades de la urbanización el ayuntamiento no les permitiese acceder a la misma.

Tras explicar los condicionantes legales que impedían el acceso a este servicio y darle a conocer el procedimiento a seguir para que la urbanización pudiese acceder a estos servicios básicos utilizando la legalidad vigente, la queja ha quedado en espera de que la promotora contacte con el Ayuntamiento para conocer las posibilidades de puesta en marcha de estas vías de mejoras (queja 23/8074).

3.1.2.4. Derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado

En materia de medioambiente es frecuente que **la contaminación acústica derivada de diversos tipos de actividades sea la causa de muchas de las quejas recibidas** y resulta igualmente frecuente que quienes se dirigen a nosotros, al exponer los perjuicios sufridos como consecuencia de estas actividades ruidosas, hagan especial hincapié en las consecuencias que se derivan de las mismas para las personas menores que las sufren.

Especialmente numerosas son las quejas recibidas denunciando los **ruidos y molestias provocados por actividades hosteleras** que destacan las consecuencias que de estas actividades se derivan para niños y niñas que residen en las viviendas próximas

y se encuentran con serios problemas para descansar, conciliar el sueño o concentrarse en los estudios.

Traemos a colación una reclamación en la que se daba la circunstancia de que no era la primera vez que se nos denunciaban las molestias y ruidos derivados de unos establecimientos hosteleros ubicados en una plaza donde el promotor de la queja tenía su vivienda. Varios años antes había pedido y obtenido nuestra ayuda para conseguir que el Ayuntamiento de su localidad adoptase medidas realmente efectivas para que los establecimientos hosteleros adaptasen su actividad a las normas sobre contaminación acústica.

Nuestra intervención le había ayudado a recuperar la tranquilidad y el normal disfrute de su domicilio y esta situación se había prolongado durante los últimos años. Sin embargo, la situación había cambiado y nuevos establecimientos hosteleros se habían instalado en la zona, repitiéndose los mismos patrones de años precedentes en cuanto a molestias y ruidos, con el agravante de que ahora tenía a su cargo un menor de 4 años.

Afortunadamente, esta vez el Ayuntamiento se ha mostrado más diligente en sus actuaciones y, según los informes recibidos, parece que está tomando las medidas necesarias para encauzar al situación (queja 23/2951).

La contaminación acústica derivada de diversos tipos de actividades tiene efectos contraproducentes para las personas menores de edad que las sufren

3.1.2.5. Servicios de interés general y consumo

En el ámbito de los servicios de interés general y referido concretamente al servicio de suministro eléctrico incidimos en la relevancia que siempre concedemos a aquellas quejas que denuncian **cortes en el suministro eléctrico cuando hay personas menores de edad afectadas**.

Aunque la causa de los cortes puede ser muy diversa y venir motivada lo mismo por una simple avería en la red, por el impago de facturas o por la comisión de algún tipo de fraude en el suministro, lo cierto es que en todos los supuestos **la vida familiar queda fuertemente alterada y las personas menores de edad son especialmente sensibles a este tipo de situaciones**.

En 2023 la casuística de quejas fue muy similar a la de años precedentes. Así podemos reseñar la recepción de un significativo número de quejas denunciando cortes en el suministro ya sea por impago de recibos o por haber sido detectada una anomalía en sus aparatos de medida.

Tal fue el caso de la queja remitida por una familia con dos menores de edad, que se encontró a la vuelta de sus vacaciones de verano con la desagradable sorpresa de que el suministro había sido cortado, al parecer por un **expediente de anomalía**.

Tras normalizar la instalación, se encontraban con la falta de compromiso por parte de la empresa sobre cuándo se revisaría la misma y podrían volver a tener luz. Ante esta situación, la familia había tenido que abandonar la vivienda y acudir a casa de familiares. Finalmente y tras nuestra intervención el problema pudo solventarse (queja 23/6222).

En otro supuesto, una familia con 2 menores de 7 y 8 años denunciaba que le habían cortado el suministro y retirado el contador sin haber recibido ninguna comunicación previa y sin que nadie acertara a decirle el motivo del corte, manifestando tener los pagos al día.

Tras diversos intentos para recuperar el suministro y al resultar infructuosos los mismos, el promotor de la queja había optado por poner diversas denuncias en sede judicial, sin que tampoco por esta vía consiguiera restablecer el suministro, lo que le llevó a dirigirse a esta Institución. También en este caso de forma infructuosa, ya que tenemos vedado legalmente intervenir en asuntos sometidos a conocimiento judicial (queja 23/1084).

Hay personas que atraviesan situaciones económicas muy complicadas que les llevan a **retrasar habitualmente el pago de las facturas** lo máximo posible, apurando normalmente hasta el momento en que reciben la comunicación con la advertencia de un inminente corte de suministro.

Esta práctica, que puede ser entendible por la situación de quienes la realizan, presenta un elevado riesgo de que acabe en un corte de suministro en caso de que se produzca alguna situación inesperada.

Así ocurrió en el caso planteado en la queja 23/6556, en la que, por alguna razón, no se recibió el escrito de advertencia y al no realizarse a tiempo el pago se produjo el corte en el suministro, dejando sin luz a una familia con menores a cargo.

También en la queja 23/2108 una vecina de un pequeño municipio denunciaba la difícil situación que atravesaba una familia de la localidad, con una hija de 6 años a cargo, al haberle sido **cortada la luz por una supuesta anomalía** que, según nos aseguraba, se había comprobado por un técnico que no existía. Según nos relataba el corte de suministro se prolongaba al no ser capaces los afectados de conseguir una rápida solución de la distribuidora. Finalmente no pudimos intervenir en el caso ya que los afectados desistieron de la tramitación de la queja y así nos lo confirmó la vecina denunciante.

Otro supuesto fue especialmente complejo al tratarse de un corte por supuesta anomalía, cuya comisión negaba la familia afectada, y dificultarse la reposición del suministro al pretender la distribuidora que se actualizase la instalación previamente, algo a lo que se negaban los afectados por considerar que no se trataba de ningún alta nueva que justificase la misma.

Aunque finalmente el problema se pudo solventar, se dilató tanto la solución del mismo que los afectados llegaron a tomar la errónea decisión de engancharse al suministro, lo que paralizó el proceso de restablecimiento de la conexión y, desde luego, no contribuyó a dar verosimilitud a sus alegaciones de inocencia respecto de la anomalía inicial (queja 23/4746).

Traemos a colación asimismo la queja 23/7826, aún en tramitación, de un padre de familia que mostraba su indignación al haber sufrido un corte sorpresivo del suministro sin recibir comunicación previa alguna, sin figurar ninguna factura pendiente de pago y teniendo un bebé de menos de 1 mes en su casa.

Cinco meses tenía el bebé afectado por otro corte de suministro también sin previo aviso, en lo más tórrido del verano y como consecuencia de las gestiones realizadas para arreglar el engaño sufrido -según afirmaba el usuario- al contactar con él un comercial que lo convenció para que cambiara de compañía cuando lo único que deseaba era un simple cambio de tarifa. El resultado de sus gestiones fue que ambas comercializadoras le dieron de baja, no sin antes facturarle por el mismo periodo y cobrarle una cantidad adicional por volver a darle suministro (queja 23/7225).

Por otro lado, una madre soltera con 3 menores a cargo pedía con desesperación nuestra ayuda tras recibir un aviso de corte por impago de 3 facturas. Se veía incapaz de afrontar el pago de las cantidades debidas. Tras el oportuno asesoramiento pudo llegar a un acuerdo de pago fraccionado a la vez que gestionaba su inclusión en el bono social (queja 23/6510).

Tanta desesperación como indignación mostraba un ciudadano al encontrarse cortado el suministro de su vivienda, radicada en una urbanización, donde residía con dos menores a su cargo y con una persona mayor aquejada de alzheimer. El motivo del corte había sido la detección por la distribuidora de una doble acometida en el monolito donde se ubicaban los contadores y la presunción de que la misma beneficiaba a su vivienda. Algo que el interesado negaba enfáticamente proclamando su total inocencia en el supuesto fraude.

Tras una auténtica odisea para conseguir un electricista que accediese a desplazarse y comprobar la veracidad de sus asertos, finalmente un técnico accede al lugar y constata que, como afirmaba el interesado, la doble acometida no se dirigía hacia su domicilio, sino hacia el de un vecino.

Aun con las pruebas de su inocencia en la mano no conseguía el afectado que la distribuidora rectificase su denuncia y le devolviese el suministro, por lo que acudió a la

La vida familiar queda fuertemente alterada y las personas menores de edad son especialmente sensibles a los cortes de suministro eléctrico

Institución en demanda de ayuda. Una ayuda que pudimos brindarle y permitió que finalmente se restableciese el suministro, [queja 23/3414](#).

Otro supuesto habitual de queja que puede afectar muy directamente a menores son las **dilaciones en las altas de nuevos suministros**, ya que no es infrecuente que las familias planifiquen su mudanza al nuevo hogar sin tener en cuenta que estos plazos pueden dilatarse y mucho, si surge cualquier inconveniente en el procedimiento de alta.

A título de ejemplo citamos la queja 23/5253 cuya promotora nos relataba así su situación: *“he realizado una vivienda de obra nueva. Las obras las finalizaron el 28 de abril y desde el 4 de mayo llevo intentando tramitar el alta de mi luz. Y me está resultando una tarea imposible a día 26/06/2023 aún no sé cuando me pueden dar el alta de la luz. El problema es que yo estoy de alquiler en otra localidad, tengo una niña de dos años y llevo prolongando el alquiler 3 meses, pero el casero tiene a gente esperando para alquilar la casa y este es el último mes extra que me puedo quedar porque el contrato ya me finalizó hace un par de meses, el casero me estaba haciendo el favor, hasta que la cosa se solucionara. Pero como aún no tengo fecha fin me tengo que ir. Tengo a mi marido actualmente sin trabajo y tampoco me puedo hacer cargo de pagar un alquiler y la hipoteca a la vez, por lo que me voy a ver obligada a trasladarme a la vivienda el día 30, sin luz”*.

Finalmente tras nuestra intervención el asunto pudo desbloquearse y el proceso de alta llevarse a cabo.

También en relación al **suministro de agua, las quejas recibidas por interrupciones en el suministro revelan su especial incidencia en la vida de los menores afectados**. Normalmente estos cortes, al igual que en el suministro de luz, suelen deberse a la detección de anomalías en los equipos o instalaciones por parte de las empresas suministradoras o al impago reiterado de las facturas correspondientes en aquellos supuestos en que no ostentan la condición de suministros no cortables.

No obstante, no siempre es así, ya que como pudimos comprobar en la queja 23/8939 **el corte de suministro también puede ser obra del titular del contrato** con intención de perjudicar al usuario efectivo del mismo por un conflicto previo.

Los cortes de suministro de agua en el domicilio familiar inciden negativamente en la vida de niños y niñas

En este caso, el corte de suministro tenía por objeto forzar el abandono de la vivienda que ocupaba en régimen de alquiler el promotor de la queja tras haberse superado ampliamente el plazo del contrato y no proceder al desalojo del inquilino.

Hubimos de explicar al promotor la necesidad de asesorarse debidamente para defender sus derechos en el marco de la normativa de arrendamientos urbanos, a la vez que le instábamos a contactar con los servicios socia-

les para pedir ayuda en orden a solventar sus problemas de acceso a una vivienda digna.

De igual modo hemos actuado ante un **enganche ilegal a la red de suministro** que la interesada justificaba por su incapacidad para pagar unas facturas pendientes ante la negativa de la empresa a facilitarle un pago fraccionado. La afectada, con una menor a cargo, clamaba su deseo de afrontar el pago si le ofrecían unas condiciones de pago asumibles. Lamentablemente no pudimos ayudarle porque no atendió nuestras reiteradas peticiones de información y documentación que precisábamos para conocer mejor su caso (queja 23/1581).

En este ejercicio hemos abordado de nuevo un tema de larga trayectoria en esta Institución, cual es la petición de instaurar **tarifas que tengan en cuenta el número de habitantes para una facturación más justa y equitativa**.

Esta petición que ha venido siendo atendida cada vez por más entidades locales e incorporadas a sus ordenanzas reguladoras del servicio, pero aún no ha conseguido convencer a todas por diversas razones que podemos entender, pero no compartir. Y es que seguimos teniendo la convicción plena de la mayor justicia de una tarifa por habitante frente a cualquier otro sistema basado en bonificaciones o ayudas a las familias numerosas.

En este caso, la queja la remitía el padre de una familia numerosa de 5 miembros que denunciaba la renuencia de Aguas del Huesna a asumir la petición que en su día le dirigiera esta Institución pidiéndole la adopción de la tarificación por habitante.

Tras estudiar el caso hubimos de informar al interesado que la actuación de la empresa suministradora era correcta, dado que cuando esta Institución trasladó su postura a la citada empresa, su respuesta fue que valorarían la posibilidad de elevar a la Junta General, en la siguiente revisión tarifaria, una propuesta que mejorase la equidad del sistema de bonificaciones.

Dicha revisión tarifaria para el servicio de abastecimiento aún no se había aprobado, por lo que valorábamos que no podía entenderse que se hubiera producido un incumplimiento del compromiso asumido.

Nos pareció oportuno señalar al promotor de la queja que esta Institución entiende que **una bonificación por familia numerosa que tenga en cuenta el nivel de renta resulta más adecuada al principio de justicia social**. No obstante, es cierto que la falta de ponderación del número de personas por vivienda perjudica a las familias numerosas (al igual que a otras situaciones de convivencia de un número elevado de personas) y, por ello, habíamos pedido a la entidad suministradora en su momento que

Reiteramos nuestra solicitud de establecer tarifas más justas y equitativas del servicio de agua que tengan en cuenta el número de habitantes

se dejara sin efecto la limitación por nivel de renta en la aplicación de la bonificación por familia numerosa.

El hecho de que tal petición aún no se hubiese materializado no comportaba una irregularidad en la actuación de la empresa, ya que la misma se ve vinculada por el principio de legalidad, de tal modo que debía obligatoriamente aplicar la regulación prevista en su vigente Ordenanza reguladora de la prestación patrimonial de carácter público no tributario por la prestación de los servicios del ciclo integral del agua.

En todo caso debemos indicar que, de acuerdo con la información proporcionada en su día por Aguas del Huesna, cuentan con unas tarifas especialmente reducidas en el tramo tarifario primero que, al representar un importante porcentaje del consumo de la población abastecida, suponen una merma en los ingresos del servicio que compensan mediante un incremento sustancial en el precio correspondiente al consumo en el tramo tarifario tercero.

A este respecto, hubimos de indicar al promotor de la queja que habíamos observado que en su facturación se aplicaba un importante número de metros cúbicos en bloque III, valorando que se producía un consumo de agua más allá del que pudiera considerarse eficiente para 5 personas.

A estos efectos, le invitamos a **revisar sus hábitos de consumo para adoptar otros más eficientes y más apropiados de un escenario de sequía como el que nos afecta, en el que es necesario incitar a la ciudadanía a cambiar sus hábitos y adoptar criterios responsables para la protección de este bien limitado** (queja 23/4174).

Curiosamente otro caso planteaba el escenario contrario al que acabamos de exponer, ya que su promotora lo que denunciaba era el **perjuicio que le suponía la tarificación por habitante a las familias divorciadas con régimen de custodia de los menores de edad compartida**, al no poder figurar los mismos como empadronados en las viviendas de sus dos progenitores, por lo que uno resultaba inexorablemente perjudicado en la facturación al no tomarse en consideración el tiempo que pasaban en ella sus hijos.

Tras analizar el caso planteado comprobamos que la promotora había cometido un error al hacer su planteamiento por cuanto su residencia estaba en un municipio suministrado por Aljarafe, entidad que no contempla en su normativa la facturación por habitante sino por vivienda, asignando al bloque I de la tarifa variable de abastecimiento y saneamiento una cantidad de metros cúbicos de agua. En concreto, se establece en 21 metros cúbicos al mes. El exceso de tal consumo es el que se penaliza con un precio superior de la tarifa variable (bloque II).

Dado que la interesada manifestaba que su unidad familiar estaría constituida por tres personas, que son las que harían uso del agua al menos la mitad del mes, entendemos que no se les aplicaría el bloque II de las tarifas variables si hacían un **consumo responsable de agua**, ya que el consumo de agua entre 2 y 4 m³ por persona/mes es el que viene considerándose como eficiente y razonable.

Por lo que se refiere a los perjuicios que pudieran derivarse de situaciones como la expuesta en aquellos supuestos en que si se aplique un régimen de tarificación por habitante, hemos de decir que se trata de cuestiones que deben resolverse tomándolas en consideración al fijar las condiciones del régimen económico tras la separación o divorcio, de forma que resulte debidamente compensado el cónyuge que se vea perjudicado por la situación (queja 23/1974).

En relación con los **servicios financieros** es frecuente la recepción de quejas relacionadas con **problemas en la aplicación del Código de Buenas Prácticas (CBP)** a familias con problemas para afrontar el pago de la hipoteca. Unas quejas que se han ido incrementando conforme han ido subiendo los tipos de interés y más familias se han visto en dificultades para asumir los incrementos derivados de la cuota hipotecaria.

Aunque el CBP constituye un buen instrumento para ayudar a las familias a superar estas situaciones, lo cierto es que su tramitación es compleja y no siempre la respuesta de la entidad financiera es positiva. El desarrollo del procedimiento cuando surgen complicaciones genera un importante grado de ansiedad en los interesados, que se incrementa cuando existen menores a cargo, lo que les lleva a veces a solicitar nuestra intervención.

Tal fue el caso planteado por una madre soltera con una hija de 9 años a su cargo que calculaba que con sus ingresos no podría afrontar la subida de tipos de interés que estaba prevista para pocos meses después. Ante esta perspectiva y a fin de evitar un escenario complicado tras la subida, decidió solicitar ya a su entidad financiera la aplicación del CBP, lo que puso en marcha el **complejo procedimiento de aplicación a tales supuestos** que incluyó la necesidad de aportar abundante documentación, siguiendo los sucesivos requerimientos de la entidad, en la confianza de que la respuesta final sería satisfactoria.

Cuando finalmente la entidad denegó su petición de aplicación del CBP por no cumplir en ese momento todos los requisitos, la interesada se sintió engañada y frustrada, considerando que si había realizado un esfuerzo tan relevante para aportar la documentación requerida era porque le habían dado a entender que se le iba a conceder el CBP. Por este motivo presentó queja ante la Institución.

Lamentablemente no pudimos ayudarla, ya que la negativa de la entidad a aplicar el CBP era correcta al no superar en ese momento el importe de la cuota hipotecaria el 50% de los ingresos que exige la normativa reguladora del CBP.

Así las cosas sólo pudimos indicarle la posibilidad de reiterar su solicitud de aplicación

Se han incrementado las quejas relacionadas con problemas en la aplicación del Código de Buenas Prácticas (CBP) a familias con dificultades para afrontar el pago de la hipoteca, especialmente por las subidas de los tipos de interés

Continúan en aumento los delitos informáticos que afectan a la actividad financiera y que perjudican gravemente a la economía familiar

del código de buenas prácticas tras la revisión de la cuota hipotecaria, ya que es en ese momento cuando parecía que la cuota hipotecaria sobrepasaría el umbral del 50% que establece la normativa (queja 23/4469).

Un caso especialmente complejo fue el planteado por una mujer con dos menores a cargo, cuya precaria situación económica le imposibilitaba continuar afrontando con regularidad el pago de la cuota hipotecaria de su vivienda. Ante esta situación decidió **solicitar una moratoria en el pago a su entidad financiera**, la cual tras un prolongado estudio de su petición acabó finalmente

concediéndole la misma y emplazándola a personarse en una notaría, junto con su madre que figuraba como avalista, para la firma de la correspondiente escritura.

Es aquí donde surge el problema ya que, según nos relataba, su madre estaba muy mayor y se había vuelto extremadamente recelosa, negándose a firmar ningún documento nuevo, lo que había determinado que finalmente la operación no pudiese llevarse a cabo.

Tras examinar el caso, no pudimos por menos que concluir que la actuación de la entidad financiera era ajustada a derecho, ya que no podía modificar las condiciones estipuladas en la escritura hipotecaria sin el consentimiento expreso de la persona que figuraba como avalista de la misma.

Así las cosas solo le quedaba a la interesada la posibilidad de intentar que el banco le ofreciese voluntariamente alguna alternativa que atendiese su nueva situación económica, o bien tratar de convencer a su madre (queja 23/6739).

Un grupo de quejas que no deja de aumentar, es el motivado por el **continuo crecimiento de los delitos informáticos que afectan a la actividad financiera** y causan graves perjuicios a muchas personas. Phishing, vishing, pharming, key logger... son términos que cada vez suenan más y que se utilizan para describir diversas técnicas de fraude bancario utilizadas por los, cada vez más numerosos y expertos, cibercriminales.

Normalmente el objetivo de estas prácticas son las cuentas personales de usuarios que no han sido capaces de ver a tiempo los signos reveladores de que quien tan amablemente contacta con ellos no es su entidad financiera, sino un delincuente profesional dispuesto a dejarle sin sus ahorros.

Aunque el resultado de estas actividades impacta directamente en toda la familia de la persona estafada, no resulta habitual que en las quejas recibidas por este motivo el perjudicado directo resulte ser una persona menor. Sin embargo, así ocurría en la queja 23/1977, al ser la cuenta estafada de titularidad de una menor de 6 años. Obviamente no había sido ella la que directamente había sido objeto de la estafa (phishing), sino su progenitor, pero sí era el patrimonio de la pequeña el que había sido finalmente perjudicado.

Poco pudimos hacer en este caso, ya que es ciertamente complicado intervenir en los supuestos de fraudes bancarios cuando la entidad financiera no asume responsabilidades por el dinero sustraído alegando falta de diligencia del titular de la cuenta. Sobre este particular en la Web de la Institución existe un [pronunciamiento general](#) que puede consultarse.

3.1.2.6. Derecho recibir amparo y protección de los poderes públicos

3.1.2.6.1. Infancia en situación de riesgo

La Ley 4/2021 de infancia y adolescencia de Andalucía regula la institución jurídica de la **«declaración de riesgo»**, la cual conlleva la obligación de la familia de la persona menor de edad a someterse al control e intervención propuesta por los servicios sociales comunitarios, asumiendo la obligación de colaborar para alcanzar los objetivos previstos en el plan de intervención. Dicha regulación legal responde a la previsión establecida en la Ley 26/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y adolescencia.

El artículo 25 de la aludida Ley de infancia y adolescencia atribuye a esta Defensoría **las competencias para recibir y tramitar denuncias sobre posibles situaciones de riesgo** de los derechos de las personas menores de edad, trasladando estas situaciones a las correspondientes administraciones públicas de Andalucía para que adopten medidas destinadas a su protección.

En este ámbito suele ser frecuente que recibamos denuncias que relatan la situación de riesgo de algún menor, solicitando la intervención directa de esta Defensoría para solventar el problema. A tales efectos, por carecer esta institución de competencias y medios para realizar dichas actuaciones de forma directa, nuestra intervención se centra, tal como prevé la ley, en plantear de forma urgente el caso ante las administraciones públicas competentes para ello, efectuando un seguimiento de las actuaciones que al respecto hubieran podido realizar.

Algunas de las denuncias que recibimos vienen referidas a menores que se encuentran en riesgo por residir en barriadas marginales, infradotadas de recursos sociales, o en asentamientos chabolistas cuyas viviendas no reúnen los requisitos mínimos de habitabilidad, en muchos casos en condiciones de hacinamiento, circunstancias éstas que por lo general van unidas a la situación de desempleo de los progenitores, que a su vez carecen de habilidades y pautas de comportamiento idóneas para la crianza de los hijos.

Tras recibir estas denuncias y dar traslado de las mismas a los servicios sociales de zona, lo usual es que recibamos información de los antecedentes de la familia y las prestaciones que ésta viene recibiendo, no siempre con el éxito deseado, aunque en ocasiones nuestra posible intervención se ve frustrada. Así aconteció tras recibir denuncia de la

situación de riesgo de un menor, de aproximadamente 7 años de edad, al que se solía ver con escasa ropa y descalzo, paseando a su perro, en una barriada del extrarradio de Sevilla. En este caso los servicios sociales municipales ni siquiera pudieron llegar a localizar al citado menor, ello a pesar de haber solicitado incluso la colaboración de asociaciones que colaboran en la zona y conocedoras de la problemática allí existente (queja 22/6747).

En ocasiones la situación de riesgo es detectada por algún profesional que, tras dirigirse a varias Instituciones y no encontrar respuesta decide denunciar la situación del concreto menor ante esta Defensoría solicitando nuestra intervención.

Citamos como ejemplo la queja presentada por una docente relatando la situación de riesgo en que pudiera encontrarse una alumna cuya familia residía en una vivienda ocupada sin autorización de la propiedad, pendiente de desahucio. Los padres carecían de recursos económicos y empleo, con falta de formación y habilidades sociales para solventar su precaria situación, lo cual hacía que la menor estuviese triste y apática, con una evolución muy negativa a nivel curricular y conductual.

Tras nuestra intervención los servicios sociales municipales nos informaron de la intervención que se venía realizando con la familia, destacando las gestiones para el ingreso de la menor en una residencia escolar y su congruente matriculación en el colegio adscrito a dicho recurso, con la expectativa de que la incorporación de la niña a la dinámica del nuevo recurso educativo repercutiera en su desarrollo personal y en la mejora de su rendimiento académico.

Recibimos denuncias por menores en riesgo motivada por residir en barriadas marginales, por carecer las familias de habilidades idóneas para la crianza de los hijos

De esta información informamos a la docente que nos confirmó que sólo había tenido conocimiento del traslado de centro de la menor a resultas de la información proporcionada por esta Defensoría, siendo así que a continuación había contactado con el nuevo equipo educativo para dar traslado de información relevante sobre la alumna y de este modo garantizar la continuidad de la intervención educativa que se venía realizando con ella.

Así las cosas, aun lamentando la descoordinación producida entre los servicios sociales y la Administración educativa, finalizamos nuestra intervención en el caso congratulándonos por los avances logrados gracias a la

intervención de los servicios sociales municipales con la familia, quedando garantizada la atención y supervisión de la menor gracias a su ingreso en la citada residencia escolar y su matriculación en el centro de referencia (queja 23/2294).

En otras ocasiones las denuncias ante la Defensoría relatan **situaciones de malos tratos físicos, psíquicos o sexuales, la drogdependencia de los progenitores con**

abandono absoluto de los deberes respecto de los hijos, la instrumentalización de menores para mendicidad u otras situaciones de grave vulneración de derechos.

Estas denuncias propician la correspondiente investigación de la Administración local, que en muchos casos viene a rebajar la gravedad del relato inicial: suele ser frecuente que ya se dispongan de antecedentes de la situación de la familia, sobre la cual los servicios sociales vienen interviniendo desde hace años, siendo sus carencias conocidas pero compensadas con las ayudas sociales y controles sobre su evolución, lo cual hace valorar que su situación puede seguir siendo objeto de intervención por parte de los servicios sociales municipales sin que los menores tengan que ser separados de su familia y de su entorno social.

En otras ocasiones la denuncia recibida por esta Defensoría pone en evidencia una situación de maltrato no conocida, que tras la correspondiente investigación motiva el inicio de actuaciones por la Administración local, en unos casos orientadas a prestar ayuda para solventar la problemática familiar y, en otras, para alejar al menor de la situación de riesgo, recabando para ello la colaboración de los servicios de protección de menores de la Junta de Andalucía.

Traemos a colación las actuaciones iniciadas tras recibir un correo electrónico en el que la persona remitente solicitaba la intervención de esta Defensoría para solventar la situación de riesgo de un niño, de 7 años de edad, que entre otros factores de grave riesgo estaba sin escolarizar. Tras incoar un expediente al respecto recibimos de los servicios sociales de la Diputación Provincial de Jaén un informe relatando las averiguaciones realizadas para localizar el domicilio exacto de la familia tras haber cambiado de localidad. Después de contactar con la madre del menor, ésta se había mostrado colaboradora con las indicaciones recibidas y hecho patente su intención de matricular al menor en el centro escolar de su actual localidad de residencia, lo cual propició una labor de seguimiento de la evolución de la familia, corroborando también la matriculación y asistencia efectiva del menor al centro escolar (queja 23/4988).

En ocasiones es requerida la intervención de esta Defensoría por la propia persona menor de edad, solicitando ayuda ante la situación en que se encuentra la familia. Es el caso de una niña, de 10 años de edad, que se mostraba muy angustiada por el caos familiar que producía la convivencia con su abuelo, diagnosticado de demencia por cuerpos de Lewy. Se trata de una grave enfermedad degenerativa que conduce a la demencia grave y su total dependencia de las personas cuidadoras.

A tales efectos nos dirigimos a la menor solicitando que nos indicase la atención que en esos momentos venían recibiendo de los ser-

Recibimos denuncias por malos tratos físicos, psíquicos o sexuales y otras situaciones de grave vulneración de derechos de niños y niñas

vicios sociales de su ayuntamiento o de las Consejerías de Inclusión Social y de Salud de la Junta de Andalucía, en especial respecto al posible ingreso de su abuelo en un centro especializado o su atención ambulatoria, recibiendo ayuda domiciliaria tanto sanitaria como social (ayuda a domicilio).

Lamentablemente, transcurridos escasos meses recibimos una nueva comunicación de la menor comunicándonos que la enfermedad padecida por el abuelo había tenido una rápida y tórpida evolución, siendo causa finalmente de su fallecimiento (queja 22/8037).

3.1.2.6.1.1. Intervención de las Administraciones Locales tras conocer situaciones de riesgo de menores de edad

En ejercicio de nuestra labor de supervisión de las actuaciones realizadas por las Administraciones locales de Andalucía hemos emitido resoluciones (queja 22/4923 relativa a Sevilla capital, queja 23/129 relativa a Los Palacios, queja 22/2259 relativa a Linares) dirigidas a los correspondientes ayuntamientos. En estas resoluciones exponíamos que, a pesar de los indicadores de riesgo detectados en los correspondientes casos, los cuales sin duda tenían incidencia negativa en las personas menores integrantes del núcleo familiar, y aun reconociendo que no se contaba con suficiente implicación de las personas responsables directas para solventar su problemática, los servicios sociales municipales no consideraron que existieran motivos para una medida radical que motivara la intervención del Ente Público separando a los menores de su familia, resultando procedente por tanto que prosiguiera una intervención dirigida a paliar y corregir las carencias detectadas en la familia. También promovemos a facilitarles el acceso a las prestaciones sociales de las que pudiera resultar beneficiaria; y también a efectuar un seguimiento de su evolución.

En estos expedientes de queja, una vez hecho un encuadre de las circunstancias que acontecen en el caso concreto, y desde nuestra obligada perspectiva de Defensoría de la Infancia y Adolescencia en Andalucía, no consideramos procedente entrar a valorar el grado de acierto en las decisiones adoptadas por los servicios sociales que han intervenido con la familia, a cuyo criterio técnico hemos de estar, y sí, por el contrario, **consideramos oportuno resaltar la gravedad de los indicadores de riesgo detectados y contrastados por los servicios sociales municipales, al estar estos indicadores situados en la frontera entre las posibilidades de intervención en el propio medio social y familiar, y las que determinarían la separación de los menores de su familia.** Por ello, a nuestro juicio, resultaba contradictorio que, encontrándonos en esta situación, y ante la falta de actitud decidida de la familia para solventar sus problemas y los escasos resultados obtenidos, no se hubiera dado un paso más promoviendo una resolución administrativa que formalizase su “situación de riesgo” y dotase de garantías procedimentales y seguridad jurídica a las intervenciones de las distintas partes implicadas (profesionales de los servicios sociales, familia y menores).

Y es que, atendiendo a las previsiones legales, en casos como el expuesto quizás hubiera resultado procedente que la autoridad administrativa municipal competente emitiera una resolución declarativa de la situación de riesgo de los menores. El especial estatus

legal derivado de esta resolución dotaría de rigor jurídico a la intervención de los servicios sociales, dando formalidad a los compromisos que asumía la familia, al tiempo que les proporcionaba garantías sobre sus derechos en esta especial situación.

Conforme al artículo 17 de la redacción actual de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, la valoración de la situación de riesgo conlleva la elaboración y puesta en marcha de un proyecto de intervención social y educativo familiar que deberá recoger los objetivos, actuaciones, recursos y previsión de plazos, promoviendo los factores de protección del menor y manteniendo a éste en su medio familiar. Y, para el buen fin de este proyecto de intervención dicha Ley prevé que progenitores, tutores, guardadores o acogedores, dentro de sus respectivas funciones, colaboren activamente, según su capacidad, en la ejecución de las medidas indicadas en el referido proyecto, siendo así que la omisión de dicha colaboración habría de dar lugar a la declaración de la situación de riesgo del menor.

La declaración de riesgo sería dictada mediante una resolución administrativa debidamente motivada, previa audiencia de las personas afectas, incluidas las menores de edad, e incluiría las medidas tendentes a corregir la situación de riesgo, en especial las relativas a los deberes que al respecto incumben a progenitores, tutores, guardadores o acogedores.

Precisa el artículo 88 de la Ley 4/2021, de 27 de julio, de Infancia y Adolescencia de Andalucía que el plan de intervención familiar en el que se recogerán tales medidas y actuaciones tendrá una duración máxima de doce meses, prorrogables por un máximo de otros seis meses si se considera oportuno para alcanzar los objetivos. Y si a pesar de estos esfuerzos siguiesen sin obtenerse resultados satisfactorios, no se alcanzasen los objetivos del plan de intervención familiar, ni se produjeran cambios en el desempeño de los deberes de guarda que garantizaran la adecuada atención de los menores, los servicios sociales intervinientes habrían de emitir un informe motivado proponiendo que se valorase la declaración de una situación de desamparo,

Reclamamos a los ayuntamientos dictar resolución declarativa de la situación de riesgo de niños y niñas que dote de rigor jurídico a la intervención y proporcione garantías a las familias

La declaración de riesgo y el plan de intervención permiten subsanar carencias y disfunciones en la familia que perjudican a los menores, evitando su separación del entorno familiar

elevando dicha propuesta al órgano competente de la Entidad Local a fin de que éste derivase el expediente a la Entidad Pública competente por razón del territorio.

La declaración de riesgo y el consecuente plan de intervención con calendario de actuaciones, compromisos y objetivos, está previsto para que se subsanen las carencias y disfunciones existentes en la familia y que perjudican a los menores, alcanzando los objetivos previstos en el plan de manera suficiente, lo cual permitiría a los servicios sociales elevar un informe motivado al órgano competente de la Entidad Local para que emitiera una resolución de cese de la situación de riesgo, todo ello sin perjuicio del seguimiento o acompañamiento profesional para garantizar la continuidad de una adecuada atención social.

Es por ello que en los expedientes de queja antes señalados hemos emitido resoluciones recomendando a las Administraciones locales implicadas que de persistir la situación de grave riesgo para los menores, sin suficiente compromiso o colaboración de la familia para solventar su problemática, se acometan los trámites conducentes a la emisión de una resolución declarativa de la situación de riesgo, la cual deberá incluir el específico plan de intervención familiar, con los compromisos y objetivos pertinentes.

3.1.2.6.2. Intervención de la Entidad Pública

Actuamos para que la intervención de la Entidad Pública se realice con la agilidad que requiere la situación del niño o niña

Nuestra labor de supervisión de las Administraciones competentes para evitar o paliar situaciones de vulneración de derechos de menores de edad ha de centrarse también, por razones obvias, en el Ente Público de Protección de Menores (Delegaciones territoriales de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad de la Junta de Andalucía), por tratarse del garante principal de dicha protección y al que la legislación otorga la competencia para la declaración de la situación de desamparo (a través de la Comisión Provincial

de Medidas de Protección) y la consecuente asunción de la tutela pública de menores en dicha situación.

3.1.2.6.2.1. Declaración de desamparo y consecuentes medidas en protección del menor

La intervención del Ente público no siempre llega a producirse con la agilidad que requiere la situación del menor. Se trata de un momento crítico en el que el Ente público valora la conveniencia de que el menor permanezca en su entorno familiar y social a pesar de los indicadores de desprotección detectados o, si por el contrario, resulta procedente una medida más contundente que conlleva la separación del menor de su familia, con las ventajas e inconvenientes inherentes a esta medida.

Sea como fuere, el interés del menor siempre ha de prevalecer como en el caso que analizamos de la madre de un menor tutelado por el Ente público que le fue notificada su resolución de desamparo cuando este hijo llevaba tiempo ingresado en un centro de protección y se quejaba de que estuviese en esos momentos fugado del centro y conviviendo con su padre, de quien ella se tuvo que separar. Era una víctima de violencia de género y tenía la influencia negativa en sus hijos, a los que introdujo en el consumo de drogas, llegando uno de ellos a fallecer como consecuencia de sus problemas de conducta derivados de sus adicciones.

En el informe que recibimos procedente de la Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad de Sevilla, se indicaba que el ingreso del menor en el centro se produjo a instancias de la Fiscalía, lo cual requirió de una intervención urgente en tal sentido. También fuimos informados de que en esos momentos se encontraba en trámite el procedimiento de desamparo incoado respecto de este menor y de su hermana, estando pendiente una cita con la madre de los menores para que pudiera aportar alegaciones y ser informada de los derechos que le asisten en dicho procedimiento.

Así las cosas, tras dejar transcurrir unos meses desde entonces, período de tiempo que consideramos suficiente para que se hubiesen decidido las pertinentes medidas de protección, nos volvimos a dirigir a la Delegación Territorial solicitando su colaboración para conocer el resultado del expediente de desamparo incoado sobre ambos menores y la evolución de su situación personal y familiar.

En respuesta a este último requerimiento la Delegación Territorial nos indicó que a finales de 2023 se emitió la resolución por la que se declaraba la situación de desamparo del menor, acordando su ingreso en un centro residencial específico para menores con trastorno de conducta. Asimismo, se estableció un régimen de relaciones personales con la progenitora y su hermana consistentes en visitas quincenales supervisadas y de una hora de duración.

Y respecto de la hermana la Delegación Territorial vino a precisar que en agosto de 2023 se apreció en ella una situación de desprotección grave, pero se estimó que aún podía ser contrarrestada en el entorno familiar, siendo derivado su caso al correspondiente equipo de tratamiento familiar, dándose la circunstancia de que al poco tiempo se recepcionó un acta de no aceptación del caso por este equipo, ello debido a los múltiples factores de riesgo asociados a los progenitores, los cuales no habían variado a pesar de las reiteradas intervenciones realizadas por los distintos equipos con la unidad familiar.

Ante esta información, la Delegación Territorial vino a señalar que se estaba valorando de nuevo la situación de la menor para adoptar una medida de protección si existieran indicadores de desprotección que lo justificasen.

Tras valorar la información recabada en el expediente, y desde nuestra obligada perspectiva de Defensoría de la Infancia y Adolescencia en Andalucía, hubimos de resaltar la incongruencia de los indicadores de desprotección detectados en el expediente con el buen hacer que sería exigible del Ente Público de Protección de Menores. Y es que la intervención del Ente Público tendría que dar respuesta a tales indicadores de desprotección, los cuales fueron analizados con el instrumento de valoración de la gravedad

de riesgo, desprotección y desamparo (Valórame), concluyendo la existencia de una situación de desprotección grave.

En esta tesitura, ante los contrastados indicios de desprotección de la menor, la actuación congruente de la Administración habría de primar su seguridad y protección, adoptando de forma urgente decisiones que garantizaran sus necesidades básicas, así como su integridad física y seguridad personal.

Dicha actuación resultaría congruente con las competencias atribuidas al Ente Público de Protección de Menores por la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor (modificada por la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia; y por la Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, también de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia), y perfiladas en el título V de la Ley 4/2021, de protección a la infancia y adolescencia en Andalucía, que asigna a la Administración de la Junta de Andalucía como la entidad pública competente para el ejercicio de las funciones de protección de menores que implican separación del menor de su medio familiar.

Precisa el artículo 18.1 del Decreto 42/2002, de 12 de febrero, regulador del Régimen de Desamparo, Tutela y Guarda de Menores, que la situación de desprotección en que se encuentren los menores habrá de dar lugar a la inmediata intervención de la Administración de la Junta de Andalucía, a fin de prestar la atención que requieran.

Es por ello que, ante la gravedad de los hechos relatados, reprochamos que hubieran transcurrido más de 10 meses desde que expusimos al inicio del expediente de queja la situación de riesgo de ambos hermanos, sin que respecto de la menor se hubiera llegado a adoptar ninguna medida de protección que la alejase de la situación de grave riesgo en que se encontraba, permaneciendo aún en dicha situación. Es por ello que emitimos una Recomendación para que fuesen revisadas las actuaciones realizadas en el expediente de protección de la menor y, en congruencia, se adoptasen con urgencia las medidas de protección que fueran necesarias para solventar los citados indicadores de riesgo grave, [queja 23/1334](#).

● 3.1.2.6.2.2. Disconformidad con la declaración de desamparo

A lo largo del año la Defensoría ha dado trámite a **un conjunto significativo de quejas presentadas por las familias (progenitores y resto de familia extensa) de menores que han sido retirados del domicilio familiar al haber sido declarados en desamparo** y pasar a ser tutelados por la Administración Pública.

En la mayoría de los casos se trata de menores que se encuentran en situación de desprotección debido a la problemática social que presentan sus progenitores, tanto en lo relativo a las condiciones materiales de la vivienda familiar, como los recursos económicos con que atender sus necesidades básicas y las habilidades parentales para la crianza, problemática que es especialmente grave cuando está cronificada sin visos de mejora.

Unido a estos factores que normalmente retratan situaciones de pobreza, precariedad y exclusión social, no en pocas ocasiones nos encontramos otros factores tales como el ingreso en prisión de uno o los dos progenitores, drogadicción, enfermedades, etc. También situaciones de violencia de género o pautas de relación intrafamiliar con componentes de violencia. La suma de tales circunstancias son la causa de que los derechos de hijos e hijas sean vulnerados y obliga a la Entidad Pública a intervenir, llegando a la retirada de éstos de su núcleo familiar de convivencia, asumiendo su tutela conforme a la Ley.

Muchos niños y niñas son declarados en desamparo debido a la problemática social que presentan sus progenitores

Cuando esto ocurre los progenitores suelen dirigirse a esta Defensoría manifestando su desacuerdo y solicitando ayuda para recuperar a sus hijos e hijas. Estas quejas, previa instrucción del expediente, suelen concluir con una declaración de la regularidad o irregularidad administrativa que pudiéramos haber constatado, o bien suspendiendo la tramitación del expediente de queja por encontrarse el asunto pendiente de resolución judicial ante la sustanciación de la oposición a la medida acordada por el Ente público en el Juzgado de Familia.

Ejemplo de ello lo encontramos en la queja de una madre que consideraba injusta la declaración de desamparo de sus hijos y se lamentaba de que estuviese ingresada en un centro de protección. Nos decía que su modo de vida alternativo al convencional, residiendo y trabajando en una finca con vivienda comunal, en modo alguno perjudicaba a la menor y por ello pedía que le fuese restituida su guarda y custodia.

En este caso el Ente público vino a relatar los diversos indicadores de desamparo que motivaron su intervención, los cuales resultaban congruentes con las medidas adoptadas en protección de los menores para preservar sus derechos y satisfacer sus necesidades básicas. Pasado el tiempo, tras constatar una evolución favorable en la progenitora se derivó el caso al equipo de tratamiento familiar para trabajar junto a ella una posible reunificación familiar, [queja 23/8487](#).

Otra madre se lamentaba porque tras acudir con su hija, de 2 años de edad, a urgencias del hospital a continuación le retiraron su custodia, internándola en un centro de protección de menores. En este caso el Ente Público nos informó que la madre padecía esquizofrenia paranoide y que al encontrarse descompensada de su enfermedad, con riesgo para la menor de tan corta edad, se activaron los protocolos de intervención urgente en su protección, encontrándose en esos momentos en trámite el procedimiento para su declaración de desamparo (queja 23/782).

No siempre son los progenitores quienes se dirigen a la Defensoría; en ocasiones lo hacen **las abuelas, tíos o hermanos para denunciar la falta de respuesta por parte**

de la Administración a la solicitud de acogimiento de los menores en desamparo y al derecho de visitas.

Con carácter general el artículo 45 de la Ley de Infancia y Adolescencia de Andalucía establece, entre otros principios que inspiran la actuación de las Administraciones, el de procurar la permanencia del menor en su entorno familiar, primando también la medida de acogimiento familiar sobre el residencial.

Ejemplo de ello es la reclamación presentada por una abuela mostrando su oposición al acogimiento con fines de adopción de su nieto. Nos decía que tras nueve años de litigios judiciales las resoluciones emitidas por los juzgados siempre le han sido desfavorables, rechazando tanto su pretensión de tenerlo en acogimiento familiar, como su oposición a que pueda ser adoptado por una familia ajena a la propia, siendo este el motivo por el que solicita la intervención de esta Defensoría, a lo cual no pudimos acceder puesto que ello supondría la revisión de tales resoluciones judiciales (queja 23/564).

Otra ciudadana se oponía al ingreso de su sobrina en un centro de protección de menores, considerando injusto que no se hubiera accedido a su ofrecimiento para tenerla en acogimiento familiar. En este caso el informe que recibimos del Ente público justificó su decisión en congruencia con los datos recabados en el expediente de protección de la menor, habiéndose adoptado la decisión de ingresarla en un centro de protección de menores especializado en el abordaje de problemas de comportamiento de adolescentes. Y en relación con el acogimiento familiar que pretende la interesada (tía de la menor) esta decisión no estaba descartada, la cual dependía del resultado de estudio de idoneidad que en esos momentos se estaba realizando. La propia interesada vino a corroborar esta información, agradeciendo la agilidad con la que se estaba tramitando el expediente conducente a su declaración de idoneidad, [queja 22/6785](#).

3.1.2.6.2.3. Ejercicio de la tutela pública del menor

En el ejercicio de la tutela pública de una persona menor de edad la Junta de Andalucía ha de primar siempre por su interés superior actuando, tal como determina el Código Civil, con la diligencia con la que intervendrían unos progenitores respecto de los asuntos que incumben a sus hijos o hijas, y con escrupuloso respeto de los derechos enunciados en el título tercero, capítulo segundo de la Ley 4/2021, de infancia y adolescencia en Andalucía: derecho a la identidad personal y de género, derecho al honor, intimidad y propia imagen; derecho a ser oído y escuchado; derecho a recibir información; derecho a preservar su salud y recibir atención sanitaria; derecho a la educación y a la atención educativa; derecho a los servicios sociales y la atención social; derecho al desarrollo de las competencias digitales; derecho a la cultura; derecho al deporte; derecho a un entorno seguro; derecho a la participación y el asociacionismo; derecho a disfrutar de un medio ambiente saludable; derecho al descanso, esparcimiento, y actividades recreativas, culturales y artísticas; y el derecho a que siempre que sea posible puedan retornar con su familia de origen, preservando en tanto la relación con sus familiares.

Sobre esta cuestión, **solemos recibir quejas presentadas por progenitores que reclaman la reversión de las medidas de protección, todo ello argumentando una modi-**

ficación positiva de sus circunstancias que harían posible el retorno del menor.

Y lamentablemente no siempre es así, tal como pudimos constatar en la queja en la que una joven ex tutelada temía que su hija fuese a ser propuesta para acogimiento familiar con fines de adopción. Nos decía que sus circunstancias personales habían mejorado sustancialmente, que en estos momentos podía hacerse responsable con total garantía del cuidado de su hija, y que por ello la decisión de promover el acogimiento familiar preadoptivo carecía de fundamento.

En el informe que sobre esta cuestión recibimos de la Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad se exponían detalladamente los argumentos que motivaron la resolución de desamparo de la menor, así como la posterior propuesta de acogimiento familiar con fines de adopción, todo ello cumpliendo con las garantías y trámites establecidos en el Decreto 42/2002, regulador del régimen de desamparo, tutela y guarda administrativa; y también en el Decreto 282/2002, de 12 de noviembre, de Acogimiento Familiar y Adopción.

Las citadas medidas de protección venían motivadas por los antecedentes personales, familiares y sociales de ambos progenitores; los datos relativos a su evolución y los intentos realizados para reconducir sus carencias personales con resultado no suficientemente satisfactorio, incompatible con los cuidados requeridos por la menor, ello unido a la cronicidad de tales problemas y las escasas perspectivas de mejora.

Por todo ello el Ente Público consideraba, estimamos que acertadamente, que la medida de protección que resultaba más congruente y beneficiosa para la menor, atendiendo a su supremo interés, es que fuese propuesta para ser acogida por una familia con perspectiva de una posible adopción (queja 22/7494).

En cuanto a la diligencia en preservar los intereses de la persona menor tutelada recibimos la queja en la que su familia acogedora se lamentaba de la, a su juicio, nula protección del Ente público a la menor que tenían acogida ante las deudas que a la menor le venía reclamando la Administración Tributaria, siendo así que tales deudas provocaron embargos en el saldo de cuenta corriente donde se ingresaba su pensión de orfandad.

En el informe que recibimos del Ente público se reseña la intervención de dos Delegaciones Territoriales en este caso, habiendo venido ejerciendo la tutela de la menor

La Entidad Pública ha de velar siempre por el interés superior del niño o niña

Abordamos las posibilidades de retorno de los menores en desamparo con sus familias cuando se produce modificaciones positivas de las circunstancias que motivaron la separación familiar

una familia allegada a la familia biológica tras el fallecimiento de sus progenitores y ser designada para ello por resolución judicial. El expediente de protección de la menor se inicia a instancias de la Fiscalía tras ser localizada la menor viajando sola a otra provincia, sin ninguna persona adulta que la acompañara. Y una vez en curso el expediente de protección se recibe el ofrecimiento de la familia que presenta la queja para tenerla en acogimiento familiar en el caso de que fuese declarada su situación de desamparo, circunstancia que finalmente se produce.

En el ejercicio de la tutela de la menor se solicitó del juzgado la rendición de cuentas efectuada por la familia que hasta esos momentos ejercía la tutela de la menor, siendo así que al poco tiempo fue la propia familia acogedora la que informó de una nueva resolución judicial que acordaba la remoción de las personas que venían ejerciendo la tutoría de la menor y se la asignaba a ellos, siendo aceptada dicha designación ante el mismo juzgado, por lo que desde la fecha les incumbía cualquier decisión relativa a la protección del patrimonio de la menor (queja 23/1929).

Tal como antes hemos reseñado, la Ley obliga al ente público que ejerce la tutela pública de la persona menor de edad a satisfacer sus necesidades, garantizando la integridad de sus derechos, alejándola de todo peligro que pudiera comprometerlos. En este contexto se produce la queja en la que una abuela se lamentaba de la escasa efectividad de las actuaciones que venía realizando el Ente público para proteger a su nieto, de 15 años de edad, quien a pesar de estar tutelado por la Junta de Andalucía se encontraría desamparado, consumiendo sustancias estupefacientes, sin control de sus problemas de comportamiento y viviendo en la calle.

Tras interesarnos por la situación del menor recibimos un informe de la Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad relatando las incidencias acaecidas con el menor, en especial sus constantes abandonos no autorizados de los centros residenciales puestos a su disposición sin que en ningún caso hubiera llegado a adaptarse a la dinámica de funcionamiento de ninguno de ellos a pesar del empeño y dedicación del personal encargado de su custodia.

Tras analizar la información relativa al menor, no observamos que se hubiera producido una actuación negligente en el cuidado del menor. A tales efectos ponderamos el difícil abordaje de los problemas conductuales de los chicos en edad adolescente, siendo así que las características de los centros de protección de menores -que pretenden asemejarse a la vida normalizada en un hogar familiar- impiden controles absolutos de entrada y salida de los menores, a lo cual se añadiría la imposibilidad de implementar medidas que limitaran de forma coactiva su libertad sin tener para ello amparo en una resolución judicial, siendo así que en el caso del menor se encontraba en curso un procedimiento de responsabilidad penal incoado por un Juzgado de Menores.

Aún así estamos a la espera del nuevo informe solicitado a la Delegación Territorial con referencias actualizadas sobre el estado del menor y el resultado del expediente incoado por el Juzgado de Menores al que se aludía en el informe que nos fue remitido (queja 23/2194).

De similar tenor es la queja presentada por el padre de dos menores tutelados por la Junta de Andalucía. Se lamentaba de que el mayor, de 17 años, solía abandonar sin autorización el centro de protección de menores en el que residía, durmiendo unos días en la calle, sin nadie que se ocupe de él.

El Ente público nos informó que los enquistados problemas de comportamiento del joven propician que se exponga a situaciones potencialmente peligrosas para él, con una escasa percepción del riesgo y de autoprotección, produciéndose un deterioro generalizado en su salud física por las condiciones ambientales contrarias a su propia seguridad (vivir en la vía pública, frecuentar entornos marginales, consumo de tóxicos, conductas delictivas ...). Por dicho motivo se ha valorado su traslado a un centro más adecuado para él, donde se minimice la influencia de estímulos externos que sigan deteriorando su desarrollo personal, ello unido a la necesidad de que interiorice reglas sociales básicas que le preparen para la emancipación. Así pues, tras solicitar plaza específica en un centro residencial específico y adecuado a sus características, se está a la espera de la asignación de la misma (

El programa de intervención que se desarrolla en este tipo de centro implica la aplicación de técnicas y actuaciones muy estructuradas, destinadas a la contención y corrección con carácter terapéutico y socioeducativo de aquellas conductas o comportamientos altamente contrarios al modelo de convivencia, provocando el aprendizaje de comportamientos positivos y la asimilación de las reglas sociales básicas. En el caso de este menor, al estar próxima su mayoría de edad, se trabajarán también todos aquellos aspectos derivados de la necesidad de integración social y laboral.

Antes de dar por concluida nuestra intervención en el caso nos encontramos a la espera de recibir el nuevo informe que hemos solicitado a Delegación Territorial a fin de corroborar que el joven finalmente obtuvo la plaza residencial solicitada en el centro específico, así como su evolución en el mismo (queja 23/5190).

Las prohibiciones de visitas entre progenitores y menores de edad en desamparo han de estar debidamente justificadas, y siempre en interés del menor

3.1.2.6.2.4. Visitas de familiares y allegados al menor tutelado

Una cuestión **frecuente que recibimos en las quejas es el mantenimiento de la relación del menor tutelado con su familia biológica**, en congruencia con las previsiones legales, siendo así que la privación de tales contactos debería estar fundamentada en razones debidamente justificadas, siempre en interés del menor.

Traemos a colación algunos supuestos. Comenzamos con unos hermanos, tutelados por la Junta de Andalucía, que solicitan nuestra intervención para tener relación con

En el ejercicio del derecho de visitas de niños y niñas tutelados se ha de propiciar la audiencia del menor, respetando siempre su opinión si ello le fuera posible y beneficioso

su padre que viene cumpliendo condena por un delito de malos tratos en contexto de violencia de género y por un delito de lesiones, con respectivas penas de prisión de 3 años y 34 meses. En consecuencia, en aplicación de lo establecido en la Disposición Final Primera de la Ley 8/2021 de protección integral a la infancia y adolescencia frente a la violencia, al existir indicios fundados de que los menores han presenciado, sufrido o convivido con una situación de violencia de género, la Entidad pública valora que, mientras se encuentren vigentes las medidas judiciales relativas a violencia de género, no proceden los contactos familiares solicitados por los menores, en especial tras valorar su estabilidad emocional, evolución personal y su situación actual (queja 22/8125).

En otro caso, el interesado se queja porque el Ente Público no le permite a él ni al resto de la familia extensa paterna contactar telefónicamente con su hija, interna en un centro de protección de menores al que fue trasladada. Tras pedirle que nos ampliara los hechos que motivan su queja el interesado alude a un hecho ocurrido hace 5 años, informándonos del traslado de su hija a un centro psicopedagógico, para lo cual se solicitó la pertinente autorización judicial, por tratarse de un centro específico para menores que padecen problemas conductuales, siendo así que de este centro fue trasladada a otro centro de protección ordinario.

Toda vez que la menor se encontraba en aquellos momentos en un centro ordinario y que la pretensión del padre es disponer de la posibilidad de contactar telefónicamente con su hija, acordamos admitir la queja a trámite por esta cuestión y solicitamos la emisión de un informe al respecto a la Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Jaén, por tratarse de la Delegación Territorial a la que compete el ejercicio de la tutela sobre la menor.

En el informe que nos ha sido remido se indica que la hija alcanzó la mayoría de edad en el año 2021, por lo que desde ese momento dejó de estar tutelada por el Ente público de protección de menores. Aun así, atendiendo a su discapacidad, se tramitó el oportuno expediente judicial para designar tutor, encontrándose en estos momentos bajo tutela de una fundación, entidad a la que podría dirigirse para que, en su caso, pudieran acceder a su pretensión (queja 23/383).

En el ejercicio del derecho de visitas se ha de propiciar la audiencia del menor, respetando siempre que ello fuera posible y beneficioso para él su opinión sobre esta cuestión, la cual no siempre es favorable a dichos contactos, tal como ocurre en la reclamación en la que el padre de un menor, de 13 años de edad, solicita al Ente público que se le permita visitar a su hijo, el cual está bajo tutela pública desde hace 2 años. En

este caso la información proporcionada por la Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad justifica la limitación de los contactos del padre con el menor en base a la negativa del propio menor, teniendo además en consideración la más que probable desestabilización emocional que sufriría de producirse tales contactos, así como la actitud desafiante y opositora del padre hacia los profesionales del centro al argumentar sus pretensiones (queja 22/7136).

Demandamos mayor coordinación de las administraciones que intervienen en situaciones de maltrato a la infancia

3.1.2.6.3. Intervención del Ente público, fiscalías y juzgados ante situaciones de maltrato a menores de edad

En los casos de maltrato a menores de edad se producen de forma simultánea intervenciones de distintas Administraciones públicas, en un caso orientadas a depurar las eventuales responsabilidades penales y civiles, en otros casos a garantizar la atención social y sanitaria a la víctima, y también para garantizar la protección efectiva de los derechos de las personas menores de edad. **Al producirse estas actuaciones es deseable una gestión coordinada entre Administraciones y también que su intervención tenga siempre presente la condición de menor de edad de la víctima, evitando en lo posible añadir daño al ya sufrido por el contexto policial, judicial, de servicios sociales o sanitario en que se producen las distintas intervenciones.**

Citamos un claro ejemplo representativo del problema enunciado. Recibimos la queja de la madre de una menor en disconformidad con la atención recibida por su hija en los juzgados de Torremolinos (Málaga) tras presentar una denuncia por abusos sexuales. Nos decía en su escrito que no se proporcionó a la menor la atención integral prevista en el artículo 12 de la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (LOPVI), ya que no obtuvo asesoramiento jurídico adecuado, ni acompañamiento psicológico y social.

Se lamentaba de manera especial de que no se hubiera evitado la confrontación visual de la menor con la persona inculpada, con la consecuente victimización secundaria y también de que la actuación coordinada de policía, fiscalía, oficina judicial y órgano judicial no se hubiera desarrollado teniendo a la menor como eje central de todas las actuaciones.

Para dar trámite a la queja solicitamos la emisión de un informe al respecto tanto a la Viceconsejería de Justicia como a la Fiscalía Provincial de Málaga.

En respuesta a nuestro requerimiento recibimos en primer lugar el informe emitido por la Fiscalía Provincial que venía a relatar el resultado de las diligencias practicadas para

determinar, hasta donde sea posible, la veracidad de los hechos que dan lugar a la queja y las respuestas a las distintas sugerencias formuladas por la reclamante.

Así, respecto a la necesidad de formación de los funcionarios de policía de laS Unidades de Atención a la Familia y Mujer (UFAM) en Derecho Penal, el Ministerio fiscal señala que dichos funcionarios tienen formación en Derecho Penal, además de la específica para tratar los asuntos de su competencia. En el presente caso, los hechos denunciados eran indiciariamente constitutivos de delito, pero, tras la práctica de las diligencias que se estimaron pertinentes, la autoridad judicial acordó el sobreseimiento provisional, lo cual no implica que los funcionarios de la Policía judicial erraran por falta de conocimientos y formación.

La reclamante, reclamaba asimismo «dotar a los menores de edad que han sido víctimas de asesoría jurídica integral» y de «encargar a organismos superiores que tengan competencia de vigilancia y control para que supervisen si a los menores de edad se les está dando el debido proceso con todas las garantías posible y si se les está prestando la asesoría jurídica que necesitan». Al respecto, el Fiscal argumenta que, en el presente caso, se hizo ofrecimiento a la madre de las acciones, manifestando que reclamara lo que le correspondiera en derecho. No se personó en ese momento ni lo hizo después, una vez conocido lo finalmente acordado.

A continuación, el Ministerio fiscal traslada el informe textual ofrecido por el Colegio de Abogados de Málaga:

“Si la víctima menor es hija/o de víctima de Violencia de Género, será atendido por el/la Letrado/a que esté ese día de guardia de Violencia Doméstica-Género. No es el caso que nos ocupa.

Si la víctima menor, representada por alguno de sus progenitores, acude al Servicio de Orientación Jurídica o al Juzgado Decano de su localidad si el procedimiento es de otro partido judicial para solicitar abogado de oficio para ejercitar la acusación particular, el Colegio de Abogados le asignará un Letrado adscrito al Turno especial de Violencia de Menores. No es tampoco el caso, pues doña ... declinó el ofrecimiento de personarse como acusación particular.

Cuando la víctima menor formaliza su declaración en el Juzgado de Guardia, será asistido por uno de los Letrados/as que se encuentren de Guardia de Juzgado en ese mismo día.

Tal como aparece formulado este último supuesto parece que se refiere a aquellos casos en que el representante legal del menor acude directamente al Juzgado de Guardia y comparece en el procedimiento, queriendo ejercitar la acusación particular, pero sin haber pasado antes por el Servicio de Orientación Jurídica. Si ello es así, tampoco es este el caso, pues, como ya hemos visto, doña ... no quiso personarse.

El artículo 12, apartado h, de la Ley Orgánica 8/2021, de 04 de junio, prevé el “acompañamiento y asesoramiento en los procedimientos judiciales en los que

deba intervenir [el menor], si fuera necesario". No parece que este supuesto esté en el abanico de posibilidades contempladas por el Ilustre Colegio de Abogados de Málaga.

Pero, más allá de eso y analizando el presente caso, hemos de partir de la premisa de que ese "acompañamiento y asesoramiento" se garantiza por la Ley en los supuestos en que "fuera necesario". Compareciendo la menor, de diecisiete años, asistida por su madre y no habiendo querido esta personarse en el proceso, no parece que se dieran indicios de los que pudiera colegirse que, pese a todo, en este caso era necesario proporcionar ese acompañamiento y asesoramiento. Y es que la propia doña ... no los consideró necesarios en el momento, aunque posteriormente, en su queja, manifieste que sí lo habrían sido. Nótese a este respecto, que doña ... no se personó ni cuando se le hizo el ofrecimiento de acciones ni después, cuando se le notificó la resolución final.

Pero, precisamente, la disquisición anterior muestra que quizá debería establecerse un protocolo que garantice el "acompañamiento y asesoramiento en los procedimientos judiciales en los que deba intervenir [el menor]", sin perjuicio de la decisión que, hecho el ofrecimiento de acciones, pueda tomar el representante del menor."

Por otro lado, el informe del Ministerio Fiscal centraba también su atención en las instalaciones del juzgado de Torremolinos. En la sede de los Juzgados de Instrucción números 1 al 4 de Torremolinos, los ciudadanos, sea cual fuere la calidad en la que comparecen (investigado, víctima, testigo o perito) comparten el espacio en el que han de aguardar a ser llamados: las salas de espera que anteceden a las dependencias judiciales en cada planta, los bancos de la entrada del edificio o, incluso, la vía pública. Por ello, tradicionalmente, se optaba por soluciones "caseras": ubicar a víctimas e investigados en plantas diferentes para que no coincidieran, lo que no evitaba que se produjeran, en ocasiones, situaciones no deseadas ni queridas, como las que dan lugar a la formulación de la queja.

Tal dio lugar a que, finalmente, se consiguiera acondicionar una pequeña salita, en la planta baja del edificio: se trata de un pequeño espacio para las mujeres víctimas de violencia de género, así como para sus acompañantes, letrados o funcionarios de policía asignados para su protección.

Añadía la Fiscalía: "este Fiscal reitera que, en este punto, no puede estar más de acuerdo con doña Es imperativo contar con instalaciones que garanticen la intimidad, paz y tranquilidad de las víctimas, así como la no confrontación visual entre estas y los investigados; sean víctimas de violencia de género o no, pues las que no lo son no pueden, no deben, ser consideradas de peor condición. Y las precauciones han de extremarse cuando las víctimas son menores de edad, incluso aunque se trate de adolescentes que rozan la mayoría de edad, como en el presente caso. En este sentido, ha de valorarse muy positivamente el esfuerzo realizado por los Jueces de este partido judicial que han logrado sacar espacio de donde no lo había para atender a las mujeres víctimas de violencia de género, pues la afluencia de estas al Juzgado de Instrucción número 3, con competencia en Violencia Sobre la Mujer, desgraciadamente, es diaria y numerosa.

Pero casos como el que nos ocupan ponen de manifiesto que aún queda trabajo por hacer. El problema es el espacio disponible.

Lo expuesto, a juicio del Fiscal que suscribe, no exime del deber de buscar una solución a este problema por parte de las autoridades competentes. En el ínterin sí sería deseable contemplar que la salita existente en la sede del número 32 se abra también a las víctimas menores de edad. En el momento de redactar este informe, ya que no hay protocolo escrito y para mayor celeridad, se ha planteado verbalmente esta posibilidad a la Ilma. Sra. Juez Decana de Torremolinos, que ha hecho suya instantáneamente”.

Otro de los aspectos suscitados en la queja versa sobre la necesidad urgente de formación, educación y sensibilización de Jueces y Fiscales «para con las víctimas y trato con menores de edad» (sugerencia sexta) y sobre la necesidad de que por el Fiscal se ponga «más interés» en la «defensa» del menor y que «Si un fiscal está para ayudar a las víctimas que lo haga»

En respuesta a estas cuestiones el Fiscal argumentó que “Jueces y Fiscales recibimos formación inicial y continuada en estas y otras muchas materias, como puede comprobarse acudiendo a los correspondientes planes de formación de la Escuela Judicial y del Centro de Estudios Jurídicos. Esa formación no sólo es un deber, también un derecho de Jueces y Fiscales.

Pero es claro que de nada sirve que se cumplan correctamente los deberes inherentes al cargo si no sabemos transmitirlo al ciudadano, al que en última instancia servimos. Y es claro también que, a ojos de doña ..., la Magistrada-Juez y el Fiscal que han intervenido en la presente causa no lo han hecho correctamente.

Pero ha de examinarse si esa percepción se corresponde con la realidad. Critica doña ... el trato recibido de ambos y, por lo que se refiere al Fiscal, añade que «brilló por su ausencia. Solo firmó una resolución sin interesarse en el proceso».

Por lo que se refiere al trato recibido: en primer lugar y en cuanto al modo de conducirse la Ilma. Sra. Magistrada-Juez de Instrucción hemos de acudir a la grabación de la exploración de la menor, que tuvo lugar a las 12:31 horas del 6 de octubre de 2022; dura diecisiete minutos y cinco segundos. También se levantó un acta sucinta. Doña ... atribuye a la Magistrada-Juez una serie de expresiones y afirma que, en esencia, se condujo sin tacto, ni empatía ni sensibilidad, tratando a la menor como un adorno de la oficina y haciéndola sentir como la acusada. Pues bien, vista la grabación, nada de lo afirmado se aprecia. Antes al contrario”.

Como complemento de la información aportada por la Fiscalía recibimos la que nos fue remitida por la Viceconsejería de Justicia en la que respecto de las condiciones arquitectónicas del inmueble en que se ubica el citado juzgado, su funcionalidad y características, se reseñaba, sin aportar mayores datos, que el Decreto 164/2022, de 9 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública, otorga las competencias en materia de infraestructuras judiciales a la Secretaría General de Infraestructuras Judiciales, Modernización Digital y Regeneración, y a la Dirección General de Planificación, Modernización y Gestión de Fondos.

A continuación se nos aporta el informe elaborado por la Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación que venía a señalar que en materia de atención a las víctimas se encuentra vigente el Convenio de colaboración firmado entre la Consejería de Justicia y la Fiscalía Superior de Andalucía para coordinar la ejecución del estatuto de la víctima del delito, de 23 de octubre de 2018, cuyo objeto principal es establecer el marco de colaboración y cooperación entre el Servicio de Asistencia a las Víctimas en Andalucía (en adelante, SAVA) y las Fiscalías Provinciales, con el fin de mejorar la protección de las víctimas de especial vulnerabilidad, en quienes concurren alguna de las circunstancias especialmente destacadas en el artículo 23.2 del Estatuto de la Víctima del delito, prestándoles una atención y/o asistencia integral, especializada y acorde a sus necesidades específicas.

Demandamos un protocolo que coordine la intervención del SAVA, policía, fiscalía y juzgados para garantizar a las víctimas, menores de edad, el acompañamiento, atención psicológica y social, y asesoramiento jurídico que precisen

En el caso concreto analizado en la queja la aludida Dirección General nos indica que el SAVA de Málaga tras investigar los hechos acaecidos concluye que no obra en su base de datos antecedente alguno de este asunto, no habiendo tenido ese Servicio conocimiento ni recibido derivación del mismo por parte de ningún organismo interviniente, ni habiendo acudido la familia en solicitud de asistencia, todo ello conforme a las previsiones del artículo 10 de la Ley 4/2015, de 27 de abril, donde se establece que «las autoridades o funcionarios que entren en contacto con las víctimas deberán derivarlas a las Oficinas de Asistencia a las Víctimas cuando resulte necesario en atención a la gravedad del delito o en aquellos casos en los que la propia víctima lo solicite».

Una vez analizada la documentación del expediente de queja **esta Defensoría ha de lamentar las vivencias sufridas por la menor, toda vez que por diversas circunstancias el trato que recibió no se corresponde con las previsiones normativas**, ni en cuanto a confortabilidad y funcionalidad de las instalaciones judiciales, ni en cuanto a la disponibilidad de información adaptada a la menor sobre el procedimiento y trámites consecuentes a su denuncia, y las prestaciones a las que podría tener acceso como víctima de delito.

En cuanto al aspecto relativo a las dependencias judiciales hemos de recalcar la referencia existente en la Memoria del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía del año 2022 que en relación a infraestructuras judiciales se destaca que los juzgados de Torremolinos están desperdigados en distintos edificios, adoleciendo éstos de evidentes carencias, por lo que desde el año 2006 existe un proyecto para crear una nueva sede judicial, el cual a la fecha actual sigue sin ejecutarse.

Es por ello que, al tratarse de un asunto de gran calado, en el que se han de conjugar las disponibilidades presupuestarias con el expediente de contratación pública del proyecto, dirección técnica y ejecución material del mismo, **esta Defensoría ha incoado, de oficio, un expediente de queja para recabar información sobre el estado de tramitación de dicho proyecto de nueva sede judicial**, el cual vendría a solventar las graves carencias que se señalan en el propio informe de la Fiscalía.

Dejando a un lado esta cuestión, y en lo que atañe a la necesaria coordinación entre las distintas administraciones intervinientes para proporcionar una atención a la menor víctima de violencia, y tal como reclama la fiscalía en su informe respecto de la necesidad de que se establezca *“un protocolo que garantice el “acompañamiento y asesoramiento en los procedimientos judiciales en los que deba intervenir [el menor]”, sin perjuicio de la decisión que, hecho el ofrecimiento de acciones, pueda tomar el representante del menor”*, hemos remitido una Recomendación a la Viceconsejería de Justicia para **que se promueva la elaboración de un protocolo que coordine la intervención en las distintas provincias de Andalucía del SAVA, policía, fiscalía y juzgados para garantizar a las víctimas, menores de edad, el acompañamiento, atención psicológica y social, y asesoramiento jurídico que precisen en los procedimientos judiciales en los que hayan de intervenir** (queja 22/6935).

3.1.2.6.4. Acogimiento familiar

En relación al acogimiento familiar, según queda recogido en el artículo 81.f de la Ley de Infancia y Adolescencia en Andalucía, la intervención del Ente público tendrá que priorizar la adopción de medidas familiares frente a las residenciales, las estables frente a las temporales, y las consensuadas frente a las impuestas, garantizando la continuidad de las relaciones personales del menor con su familia de origen y su familia extensa, siempre que no vaya en contra de su interés superior, perjudique su desarrollo integral, ni la adopción de una medida estable. Y en el artículo 99 de la misma Ley se establece que **el acogimiento familiar tiene por objetivo lograr la plena integración y participación de las niñas, niños y adolescentes en un núcleo familiar, adecuado a sus necesidades, para ofrecerles un entorno afectivo de convivencia, lo cual implica el ejercicio de la guarda por parte de las familias acogedoras** y que la Administración Pública deba velar por su adecuada selección, formación continuada y que efectúe un seguimiento periódico de las familias acogedoras en todas sus modalidades.

Respecto de la problemática asociada a la **valoración de idoneidad** en los primeros meses del año 2023 recibimos respuesta a la resolución que emitimos en la [queja 22/6919](#), en la que hubimos de incidir en las mismas consideraciones que efectuamos en una anterior resolución e insistir en que, desde el punto de vista de esta Defensoría, no se puede considerar carente de fundamento la petición que realizan los familiares de una menor para que se diera respuesta expresa a su solicitud para tenerla en acogimiento familiar, por lo que estimamos que, atendiendo al interés superior de la menor, la petición debió ser objeto de estudio, valoración y ser respondida mediante una resolución, suficientemente motivada, en la que se analizaran los pros y los contras de un posible cambio en la medida de protección, resolviendo lo procedente.

Además puntualizamos que desde el punto de vista del procedimiento administrativo se trata de una obligación que incumbe a la Administración, que ha de dar respuesta expresa a las solicitudes que le sean formuladas, cuya omisión provoca una vulneración de derechos.

Es por ello que emitimos una nueva resolución con el Recordatorio de los deberes legales incumplidos y la Recomendación de adoptar las medidas precisas para evitar que en el futuro ese Organismo (Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad de Sevilla) se aparte de lo previsto en la normativa vigente y los procedimientos se dilaten en el tiempo, dictando la resolución correspondiente en la forma, con el contenido y en el plazo previsto en la normativa.

Para dar cumplimiento a nuestra Recomendación la citada Delegación Territorial nos remitió copia de la resolución que fue notificada a la familia por la que de modo suficientemente motivado se acordaba la suspensión del régimen de relaciones personales y se desestimaba la solicitud para tener a la menor en acogimiento familiar.

Algunas de las quejas tramitadas en el año han versado sobre **retrasos en la resolución de los expedientes conducentes a la valoración de idoneidad como familia acogedora**. Así aconteció con la tía de una menor que se lamentaba de que la valoración de idoneidad como familia de acogida permanente de su sobrina se estuviese demorando más de 6 meses y que en tanto la niña hubiese de permanecer ingresada en un centro.

La Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad, en Granada vino a explicar el retraso por haber coincidido la tramitación del expediente con el periodo de vacaciones de verano del personal, ello unido a las conocidas carencias de personal en el Servicio de Protección de Menores. A lo expuesto se añadía el requerimiento de documentación complementaria realizado a la familia y la duración de las sesiones formativas iniciales. A continuación la interesada fue citada por el equipo compuesto por una trabajadora social y una psicóloga del Servicio de Protección de Menores, profesionales que con los datos obtenidos venían realizando el informe psicológico y social de su familia, siendo previsible que la resolución conclusiva del expediente fuese emitida en breve [queja 22/5845](#).

También hemos tramitado quejas relacionadas con **retrasos en el abono de la prestación económica que viene a compensar los gastos de la familia por el acogimiento familiar de menores**, tal como en la reclamación de una persona que llevaba desde noviembre de 2022 sin percibir la citada prestación económica, lo cual repercutía de forma negativa en su economía familiar.

Tras valorar los hechos, nos interesamos por los problemas que pudieran estar incidiendo en el retraso en el abono de dicha prestación económica ante la Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Málaga, que nos remitió un informe

Demandamos agilidad en la tramitación de los expedientes conducentes a la valoración de idoneidad de familias acogedoras

Vicisitudes presupuestarias y de personal ralentizan el abono de la prestación económica a las familias acogedoras

en el que de forma sucinta venía a exponer que con frecuencia en los primeros meses del año se producen retrasos debido a los procedimientos de revaloración de la cuantía de las prestaciones, priorizándose las resoluciones de revaloración de prestaciones sobre la activación de los pagos correspondientes a las nuevas prestaciones reconocidas, como es el caso analizado en la queja.

Es por ello que las prestaciones vigentes correspondientes al mes de enero, debido al proceso de revaloración de las prestaciones, se abonaron durante el mes de marzo de

2023. Y a continuación se procedió con las nuevas prestaciones, por lo que los abonos correspondientes a la persona titular de la queja se hicieron efectivos en el mes de mayo de 2023. A partir de aquí los abonos tienen cadencia mensual, por lo que el pago correspondiente al mes de mayo se abonaría en el mes de junio y así sucesivamente.

A lo expuesto añadía la Delegación Territorial que los cambios y mejoras que se vienen introduciendo en el programa informático de gestión de las prestaciones redundarán en un acortamiento de los plazos de gestión de los expedientes.

Y a esta explicación de los motivos de los retrasos en la tramitación de los expedientes relativos a la prestación económica por acogimiento familiar hemos de sumar los argumentos que la misma Delegación Territorial nos expuso en la queja 23/0094 al señalar lo siguiente: *"... referir dos realidades acontecidas en 2022 que han afectado la dinámica del Servicio de Protección de Menores. El concurso de méritos del personal funcionario con notables salidas, entradas y ajustes de equipos de trabajo, a lo que sumaríamos numerosas bajas laborales de personal administrativo y técnico. Por otro lado, la implementación de la Instrucción 4/2021 de la Dirección General de Infancia de la CIPSC sobre el Protocolo para la gestión de la medida de acogimiento familiar, firmado el 22/12/21, que ha supuesto la reestructuración de funcionamiento y organización del SPM ..."* [queja 23/1734](#).

La propia definición y esencia de la medida de acogimiento familiar hace que ésta deba estar a expensas de la evolución del menor y su familia, teniendo presente la prioridad de que siempre que sea posible y responda a su interés **se deba fomentar la preservación de los vínculos familiares e incluso una posible reintegración familiar**. Así en la queja 23/0719 se requirió la intervención de esta Defensoría en relación con el menor al que la persona interesada tenía en acogimiento familiar. Nos decía que su situación personal y las características de su familia no harían aconsejable el retorno con su familia biológica: nos manifestaba su temor ante la posibilidad de que a pesar de ello la decisión que pudiera adoptar el Ente Público fuese en ese sentido.

Tras valorar los hechos indicamos al interesado que del relato de su queja no se deducían irregularidades en la intervención del Ente Público, que en esos momentos estaba

valorando la evolución de la menor y las condiciones de su familia biológica para decidir, atendiendo a su supremo interés y teniendo en consideración todas las circunstancias que concurren en su situación, la medida de protección que pudiera resultar más beneficiosa, congruente con su interés superior, siendo así que dicha decisión habría de adoptarse conforme a las previsiones de los reglamentos reguladores del procedimiento de desamparo tutela y guarda (Decreto 42/2002, de 12 de febrero), así como del acogimiento familiar y adopción (Decreto 282/2002, de 12 de noviembre).

De igual modo, otra ciudadana se lamentaba de que se hubiera producido un cambio en el modo en que en adelante se tendría que realizar el seguimiento y apoyo del acogimiento familiar del menor que tiene a su cargo, obligándolo a desplazamientos innecesarios, todo ello para favorecer los contactos de éste con su familia biológica.

Al dar trámite a la queja pudimos conocer los pormenores del caso, el cual tuvo una resolución favorable gracias al acuerdo alcanzado entre todas las partes (menor, familia acogedora y madre biológica) siendo así que el Ente público nos anunció su intención de iniciar un proceso para que el menor fuese adoptado por dicha familia en la modalidad de adopción "abierta", lo cual permitiría al menor mantener contactos con su progenitora [queja 23/6847](#).

3.1.2.6.5. Acogimiento residencial

El artículo 108, apartado 6, de la Ley de Infancia y Adolescencia en Andalucía establece un modelo de atención a menores en acogimiento residencial donde primen el interés superior de las personas acogidas, la calidad técnica y la calidez de las actuaciones profesionales y **una dinámica de funcionamiento basada en el modelo de convivencia de la familia, garantizando la satisfacción de las necesidades básicas de la infancia y adolescencia.**

En relación con esta cuestión recibimos una denuncia presentada por un ex trabajador de una entidad que gestiona centros de protección de menores y de transición a la mayoría de edad, tanto en Almería como en Granada, denunciando irregularidades en los mismos, centrando de manera especial su relato de queja en uno de los centros de Granada. Nos decía que en dicho recurso se contrataba personal para categorías profesionales que no se correspondían con el desempeño que efectivamente se realizaba, también se quejaba de la escasez de personal en los correspondientes turnos, sin que se llegase a cubrir la ratio de personal en función del número de menores atendidos. A continuación denunciaba que los menús eran escasos, recortando la cantidad y calidad de los alimentos, ello unido a restricciones en la climatización del centro, todo ello con la finalidad de incrementar el beneficio económico de la entidad. Por último señalaba deficiencias en la instalación eléctrica y en la zona de cocina.

Con la finalidad de investigar la realidad de las denuncias efectuadas solicitamos la emisión de un informe a la Dirección General de Infancia, Adolescencia y Juventud, organismo que nos respondió dándonos cuenta del litigio de ámbito laboral que la persona denunciante mantiene con la entidad para la que prestó servicios profesionales,

y en lo que al contenido de su denuncia respecta se aludía a las visitas e inspecciones realizadas al centro tanto por la Fiscalía como por la Inspección de trabajo, todas ellas sin reseñas relevantes. Y se hacía alusión de manera especial al informe emitido por la Inspección de Servicios Sociales, en el cual se descartaban por completo las irregularidades denunciadas (queja 22/1477).

Por lo que se refiere a la **dinámica de funcionamiento de los centros de protección**, recibimos también la queja de una madre denunciando el escaso control del comportamiento de las menores internas en el centro de protección en el que estaban tuteladas sus dos hijas. Una de ellas, de 15 años, se había quedado embarazada y había decidido abortar. Nos decía que es frecuente que las menores consuman alcohol y fumen sin ninguna supervisión.

En este caso dejamos al margen las actuaciones que el juzgado venía realizando para investigar los hechos relatados en la denuncia y, en su caso, depurar las eventuales responsabilidades penales, por lo que nos centramos en analizar la organización y funcionamiento del centro en cuestión para lo cual solicitamos la emisión de un informe a la Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Jaén, en el cual se venían a relatar los motivos determinantes de la declaración de desamparo de dicha hija y sus hermanas, lo cual hizo necesario que la Administración asumiese su tutela y que fueran ingresadas en un centro de protección de menores.

En el informe se señalaba que la conducta de la menor en el centro y su evolución en el mismo había estado muy condicionada por las vivencias sufridas, ello añadido a la sintomatología de su problema de salud mental por el que venía siendo atendida en el dispositivo sanitario público. A este respecto, al ingresar la menor en el centro de protección tenía un diagnóstico de epilepsia, siendo atendida por especialistas en neuropediatría, estando esta patología en remisión. También estaba diagnosticada de un trastorno adaptativo, el cual fue revisado por la facultativa especialista en psiquiatría, habiendo reducido progresivamente la medicación que tenía prescrita, siéndole retirada en su totalidad. Posteriormente, ante la nueva sintomatología de la menor, la Unidad de Salud Mental Infanto Juvenil emitió un nuevo diagnóstico de trastorno límite de la personalidad, sin necesidad de medicación por presentar este trastorno sólo rasgos incipientes.

En lo relativo a su queja por el consumo de tabaco de la menor, el personal del centro reconoce su problema de tabaquismo, sobre el cual vienen interviniendo con programas y actividades que vendrían a disuadir del consumo, aunque con escaso éxito. Y en lo relativo al posible consumo de alcohol se negaba que la menor hubiera manifestado algún síntoma que pudiera motivar la adopción de medidas al respecto.

En cuanto al embarazo de la menor, el informe relata los pormenores de la intervención realizada del siguiente modo:

“... En el centro residencial de protección de menores, tanto en las acciones tutoriales del personal educativo o desde el equipo técnico, se trabaja desde la responsabilidad el cumplimiento de las obligaciones y derechos de los menores, así como el establecimiento de relaciones adecuadas entre iguales. Y de manera especial se ha intervenido con ... tras tener conocimiento de que la

menor había iniciado una relación con un joven ..., de 22 años de edad. Desde el principio, el equipo de profesionales del centro hace ver a la menor la inconveniencia de esta relación por la diferencia de edad, sin que aceptase estos consejos (la menor contaba por entonces con 15 años de edad). Tampoco era aconsejable la relación por mostrar este joven comportamientos poco adecuados con ella, en las que la menor expresaba “que es controlador y en ocasiones me ha hablado mal”. Aún así la menor se negaba rotundamente a cortar esta relación amenazando “si me obligáis a dejarlo me suicido”. En este contexto se produce el embarazo de la menor.

Tras realizarle la prueba de embarazo dando positivo se cumple el protocolo para estos casos, desplazándose el psicólogo del centro para apoyar y acompañar a la menor en la decisión que determine. Por otra parte, la trabajadora social del centro mantiene una entrevista con la menor y ésta expresa de manera contundente que quiere interrumpir el embarazo. En consecuencia se activaron los avisos pertinentes al trabajador social del centro de salud ... y al médico de atención primaria, coordinándose los equipos profesionales para realizar el proceso burocrático que tiene circunstancia con una menor tutelada. (...). La intervención transcurre con normalidad, la menor se encuentra bien en el momento y en los días posteriores a la intervención, sin presentar molestias, y encontrándose bien de estado de ánimo, no afectando en ningún momento a su vida diaria. (...) Desde la toma de decisión de la interrupción del embarazo por parte de la menor se mantiene una actitud con ella, por parte del equipo educativo y técnico, en la que no se juzga o culpabiliza de su embarazo, entendiendo que estas circunstancias pueden ocurrir en el desarrollo de una adolescente. Si se insiste a la menor en la necesidad de mantener relaciones afectivas con jóvenes de su edad, y en la necesidad de iniciar tratamiento anticonceptivo de forma definitiva. De hecho, en los meses de verano previos al embarazo, se le ofreció esta posibilidad por parte de la trabajadora social del centro, aunque ella negó de forma rotunda mantener relaciones sexuales completas, considerando innecesario las pastillas anticonceptivas. Expresando que si fuera necesario utilizaría el preservativo masculino. ...”

Una vez evaluados los hechos expuestos en la queja a la luz de la información aportada por el Ente Público no advertimos irregularidades en su intervención. A tales efectos ponderamos la especial dificultad que conlleva la atención, cuidado y vigilancia de una menor en edad adolescente, especialmente si ésta presenta problemas de comportamiento, con inestabilidad emocional y falta de adherencia a las indicaciones dadas por el personal educativo encargado de su custodia. Y en cuanto al embarazo de la menor, tuvimos en cuenta además del complicado perfil de comportamiento con la circunstancia añadida de su voluntad, libremente manifestada, de proceder a su interrupción, estando en este proceso asistida por personal sanitario que siguió los protocolos establecidos para ello, con acompañamiento y asistencia del personal educativo y psicológico del centro residencial (queja 22/8470).

Una cuestión que también suscita controversias es la relativa a la **regularización de la relación de menores internos en centros de protección con familias que colabo-**

ran con dichos centros para que que puedan realizar salidas y actividades en el exterior en un contexto favorable. Traemos a colación la queja de una persona que se lamentaba de que no se les autorizase para ser familia colaboradora de un centro de protección de menores donde estaba internado un adolescente a quien conocían y tenía relación de amistad con su hija, también adolescente.

En respuesta a la queja de esta familia la Delegación Territorial venía a señalar que existen una serie de premisas que han de aceptar las familias colaboradoras con los centros de protección, como es el hecho de ser conscientes de su labor es complementaria a la del centro y que deben tener disposición a seguir las indicaciones que reciban por parte del personal técnico y educativo. Del informe emitido por el centro se desprende que la familia ofrecía resistencia a cumplir las indicaciones dadas por el equipo técnico y educativo, las cuales estaban relacionadas con el correcto desarrollo y comportamiento del menor dentro del centro.

Por lo informado, la actitud de la familia venía repercutiendo de forma negativa en la dinámica y funcionamiento del centro, así como en la estabilidad emocional del menor, motivo éste que determinó la respuesta negativa a otorgar el estatus de familia colaboradora. Y a lo expuesto se añadía que el menor en cuestión ya había cumplido 16 años, por lo que tenía autorización para realizar las actividades que considerase convenientes en su tiempo libre, entre las cuales se incluía, sin ninguna restricción, las visitas que venía realizando de forma regular a esta familia (queja 23/5479).

3.1.2.7. Infancia en especial situación de vulnerabilidad

3.1.2.7.1. Infancia migrante

Las niñas y niños migrantes no acompañados son personas que necesitan de especial protección, por su triple condición de menores, en situación de desamparo por carecer de persona adulta que se ocupe de atender sus necesidades, y en situación precaria por

encontrarse en un país que no es el suyo, sin red social de apoyo, con distinta cultura y lengua. Es por ello que el artículo 131 de la Ley de Infancia y Adolescencia en Andalucía obliga a garantizar los derechos que les corresponden como menores de edad y posibilitar su integración social plena independientemente de las posibilidades de retorno con su familia.

También señala dicho texto legal que los niños, niñas y adolescentes migrantes no acompañados bajo la protección de la Administración de la Junta de Andalucía tendrán

Se deben garantizar los derechos de la infancia migrante y posibilitar su integración social plena independientemente de las posibilidades de retorno con su familia

derecho al acceso a todos los servicios y prestaciones cuya competencia tenga atribuida la Comunidad Autónoma de Andalucía, independientemente del estado de tramitación de su residencia o asilo, y en especial, en materias relacionadas con salud, educación, servicios y prestaciones sociales básicas, empleo, formación profesional y ocupacional.

De las quejas tramitadas durante el año relativas a personas migrantes debemos resaltar las relacionadas con la **obtención de documentación y, conexas con éstas, las relativas a los procedimientos para la determinación de la edad** de menores sobre los que existieran indicios que hicieran sospechar que la edad real no coincide con la reflejada en los expedientes.

Ejemplo de ello es la actuación iniciada tras el relato de un migrante costamarfileño que fue tratado como menor migrante no acompañado e ingresado en un centro de protección de menores, siendo así que tras ordenar la Fiscalía que se realizaran pruebas para determinar su edad finalmente decretó su mayoría de edad. Después su Embajada le hizo entrega de un pasaporte del que se deducía su minoría de edad, por lo que había presentado un recurso contra el anterior decreto de la Fiscalía para que se reconociera formalmente que llegó a nuestro país siendo menor de edad y de este modo obtener la correspondiente documentación.

Solicitaba la intervención de esta Defensoría ante la desestimación de su recurso con el argumento de que las pruebas de determinación de la edad prevalecen sobre la documentación oficial de Costa de Marfil, dudando del rigor con que se habían recabado los datos para confeccionar dicho pasaporte por lo cual se considera de escasa fiabilidad.

En este caso actuamos de forma coordinada con el Defensor del Pueblo Estatal, ya que el problema planteado implicaba a la Fiscalía y a competencias de la Delegación del Gobierno en materia de extranjería. En consecuencia derivamos el caso a dicha Defensoría ya que se trataba de un asunto -discordancia entre decreto de fiscalía y pasaporte emitido por el país de procedencia del inmigrante- en el que venía realizando actuaciones el Defensor estatal (queja 23/1440).

Idéntica actuación realizamos tras la queja de una asociación relatando el caso de una persona migrante procedente de Ceuta que se encontraba acogida en un recurso social para mayores de edad. Solicitaban ayuda de la Defensoría de la Infancia y Adolescencia para que le fuese reconocida su minoría de edad y, de este modo, obtener documentación acreditativa de su identidad y nacionalidad, así como las autorizaciones administrativas que regularizasen su situación en España (queja 23/8719).

Continuamos mostrando nuestra preocupación por las garantías jurídicas inherentes a los actuales procedimientos para la determinación de la edad

Traemos a colación también la situación de un menor migrante tutelado que se quejaba de la notificación que le había remitido la Fiscalía para que se sometiera voluntariamente a una prueba radiológica en el hospital y a un posterior examen por médico forense

en el Instituto de Medicina Legal (IML) con la finalidad de corroborar la veracidad de la edad que figuraba en su pasaporte, el cual hasta el momento había sido admitido como válido por todas las Administraciones Públicas con las que se había relacionado. Temía que dichas pruebas arrojasen resultado desfavorable para él y que ello pudiera implicar que declarasen su mayoría de edad, con lo cual tendría que abandonar el centro de protección de menores en el que se encontraba.

Tras analizar el caso de este chico decidimos solicitar la colaboración de la Fiscalía, la cual nos remitió un informe señalando que aunque el pasaporte del interesado no presentaba indicios de falsificación o de que hubiera sido manipulado, se albergaban dudas de que éste hubiera sido correctamente emitido conforme a su edad real. Es por ello que se inició un procedimiento para la determinación de su edad el cual concluyó -tras prueba radiológica y estudio en el IML- con el dictado de una resolución de fiscalía acordando su mayoría de edad.

Habida cuenta que el procedimiento se había desarrollado en congruencia con las competencias asignadas en esta materia a la Fiscalía dimos por concluida nuestra intervención en la queja, ello sin perjuicio de comunicar nuestra preocupación por las garantías jurídicas inherentes a los actuales procedimientos para la determinación de la edad, sobre los cuales viene emitiendo propuestas de modificación tanto esta Defensoría como el Defensor del Pueblo Español (queja 23/7510).

3.1.2.7.2. Infancia con discapacidad o afectada por problemas de salud

Uno de los principales problemas con los que se encuentran las personas menores de edad son con los elevados retrasos que existen en los Centros de Valoración y Orientación (CVO) de las provincias andaluzas a la hora de llevar a cabo tanto las valoraciones iniciales como las revisiones de oficio o a instancias de parte de los grados de discapacidad.

Así, pese a que en la Instrucción 2/2021 de la Dirección General de Personas con Discapacidad e Inclusión sobre procedimiento de valoración y agilización de trámites en los CVO se establece que las personas menores de edad, especialmente de edades comprendidas entre 0 y 6 años y, en general, las que se encuentran en edad de escolarización, tienen que ver resueltos sus expedientes en un plazo máximo de 3 meses, la realidad es que, actualmente, se están enfrentando a plazos de demora de 12, 18 e incluso 24 meses.

Actuamos ante las demoras en las valoraciones y revisiones de la discapacidad de niños y niñas

Igualmente, debido a la implementación de un nuevo sistema informático, los niños y niñas ya no solo están sufriendo retrasos a la hora de procederse a la valoración o revisión de su grado de discapacidad, sino a la hora de obtener la resolución del mismo.

Todo esto está provocando que muchas familias que están atravesando situaciones económicas difíciles se vean imposibilitadas de cubrir las necesidades especiales y específicas de sus hijos, como psicólogos, logopedas, etc. Del mismo modo, al carecer de grado de discapacidad, muchos padres no pueden matricular a sus hijos en centros especializados.

Por otra parte, otra problemática derivada de los retrasos en las revisiones de oficio es que, al producirse fuera de plazo, muchas familias dejan de percibir las prestaciones que, hasta ese momento, estaban recibiendo a consecuencia de tener un menor discapacitado a su cargo, mermando así su capacidad económica y provocando un grave desequilibrio en la salud tanto física como mental del propio menor.

Traemos a colación algunos ejemplos. Se trata de un menor con un trastorno mental grave, que hace que la convivencia con los padres sea insostenible. Éstos carecen de ingresos para internarlo en un centro privado y necesitan la resolución del grado de discapacidad para que pueda acceder a uno público (queja 23/3433). También surge un retraso en la revisión de oficio de menores de edad, por lo que se procede a la suspensión de las prestaciones que estaban percibiendo a consecuencia de la discapacidad de hijo menor a cargo (quejas 23/5056, 23/6044 y 23/6052, entre otras).

En otro orden de cosas, hacemos referencia a la reclamación de un ciudadano que postulaba por **una regulación más rigurosa por parte del Ayuntamiento de Sevilla del uso de material pirotécnico para que no perjudicase la salud de menores afectados por dolencias que les hacen especialmente vulnerables a ruidos sorpresivos y extremos.**

Al dar trámite a dicho expediente de queja solicitamos la colaboración del Ayuntamiento de Sevilla con la finalidad de que nos fuera remitido un informe sobre la regulación actual aplicable al caso, las medidas adoptadas para garantizar su cumplimiento efectivo, y acerca de la procedencia y viabilidad de una normativa municipal en el sentido expuesto en su escrito de queja.

Una vez recibido dicho informe destacamos la existencia de dos posturas antagónicas. De un lado, la pretensión de la persona titular de la queja proclive a una prohibición absoluta del uso de material pirotécnico; y de otro, el de las autoridades municipales, que consideraban suficiente la actual regulación que limita la tolerancia de las molestias sonoras asociadas al uso de pirotecnia sólo a fechas concretas y en tramos horarios determinados, coincidentes con celebraciones populares muy asentadas.

En este estado de cosas, la posición de esta Defensoría siempre ha de estar del lado de las personas más vulnerables, como lo son aquéllas que por sus características personales son especialmente sensibles a los ruidos, más aún tratándose de menores de edad, cuyos derechos han de ser objeto de especial tutela y protección, y por ello nos decantamos porque aún en un contexto festivo se procuren evitar, o al menos reducir al mínimo, aquellas molestias provocadas por ruidos que causan de forma innecesaria daños a personas o animales.

Se trata de una cuestión con la que incluso se vienen mostrando sensibles centros comerciales privados, que reducen la música ambiente del recinto comercial en determinadas franjas horarias para que puedan realizar sus compras aquellas personas o familias afectadas por este problema, lo cual pone en cuestión la efectividad de las medidas adoptadas por las distintas Administraciones Públicas en el sentido en el que vienen avanzando incluso entes privados.

Y remarcamos que, sin llegar al extremo de la prohibición absoluta, añadida a la limitación de días concretos y tramos horarios, sí puede resultar necesaria una regulación de las condiciones de uso de los artificios pirotécnicos, señalando zonas del termino municipal, edificios o lugares especialmente protegidos, así como establecer mayores garantías de que el material pirotécnico es utilizado por personas autorizadas para ello, evitando además de la venta su uso por menores de edad en condiciones no deseadas.

A tales efectos conviene recordar que el Real Decreto 989/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de artículos pirotécnicos y cartuchería, establece en su artículo 141 que los artificios pirotécnicos deberán ser manipulados y usados de acuerdo a su fin previsto y a lo dispuesto en las instrucciones de uso de cada uno de

ellos, prohibiendo el uso de artículos de las categorías F1 y F2 a menores de 12 y 16 años respectivamente y de las categorías F3, T1 y P1 a menores de 18 años.

Solicitamos regulación del uso de material pirotécnico que garantice una mayor protección de las personas menores especialmente sensibles a ruidos extremos

De igual modo, a colación del uso de material pirotécnico en manifestaciones festivas religiosas, culturales y tradicionales, dicho Real Decreto establece, en su Instrucción Técnica Complementaria número 18, que a los efectos del uso de material pirotécnico el reconocimiento de una manifestación festiva como de carácter religioso, cultural o tradicional, se ha de efectuar por la Administración autonómica, bien de oficio o a instancia del Ayuntamiento correspondiente y que una vez se obtenga esta condición las personas organizadoras del acto deberán presentar al Ayuntamiento, en caso de que éste no sea el propio organizador del festejo, solicitud de autorización que entre otras cuestiones incluya

el permiso escrito de los padres o tutores legales en caso de participación de menores de edad.

Por último, coincidimos también con la persona titular de la queja en la necesidad de un mayor control de la utilización de artificios pirotécnicos, especialmente en las fechas en que es frecuente su uso, mediante campañas de sensibilización social del daño que producen y también mediante planes o protocolos a ejecutar por la policía local para el control del uso abusivo o fuera de los tramos horarios permitidos. Y es por ello que

hemos sugerido al Ayuntamiento de Sevilla que se inicien los trámites para la elaboración de unas Ordenanzas específicas reguladoras del uso de material pirotécnico en el término municipal de Sevilla garantizando de este modo una mayor protección de las personas especialmente sensibles a ruidos extremos.

A la fecha de la redacción de este informe seguimos sin respuesta a esta resolución, ello a pesar de haber sido emitida en febrero de 2023 (queja 22/3274).

También **la participación de menores con diversidad funcional ha motivado la intervención de la Defensoría**. Citamos a tal efecto la queja de un padre de dos menores con necesidades especiales en relación con la participación de ambos menores en actividades deportivas acuáticas organizadas por el Ayuntamiento de Arahál. Su disconformidad era que sus hijos, menores de edad, tuvieran que abonar la tasa prevista para adultos ya que en las concretas actividades en las que estaban matriculados, calificadas como “actividades dirigidas” no se hacía ninguna distinción entre personas adultas y usuarios infantiles.

Solicitamos aclaraciones sobre esta cuestión al Ayuntamiento de Arahál, este nos respondió que el grupo de natación de diversidad funcional se contempla como actividad dirigida teniendo en cuenta que, debido a las características de las personas que participan en el mismo, se requiere de una atención más personalizada, donde el monitor encargado debe dirigir de manera particular las actividades que se llevan a cabo en el transcurso de la misma de forma concreta e individualizada, motivo por el cual el número de personas participantes es tan reducido en comparación a la participación del resto de cursos de natación.

Y en cuanto a los motivos -argumentaba la entidad municipal- por los que no se contempla una tarifa para menores dentro del concepto “actividades dirigidas” se debe a que cuando se pone en funcionamiento cualquier servicio público se debe realizar un estudio económico previo que finalmente establecerá el coste de este servicio para el ciudadano, en este caso que nos ocupa hablamos de la tasa establecida. Este estudio se realiza contemplando la demanda del servicio de forma genérica, sin poder contemplar, lamentablemente, las necesidades particulares de la ciudadanía.

Concluía el ayuntamiento señalando que no puede establecer precios ni horarios a la carta para poder satisfacer necesidades particulares, sin embargo sí pone todos los recursos que tiene a su disposición para intentar ofrecer unos servicios públicos de calidad.

Sobre la situación descrita, hemos de tener presente que el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales (Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo), en adelante TRLRHL, faculta a las Administraciones locales para establecer potestativamente tasas por la utilización de casas de baños, duchas, piscinas, instalaciones deportivas y otros servicios análogos (artículo 20.4), especificando que el importe de las tasas por la prestación de un servicio o por la realización de una actividad no podrá exceder, en su conjunto, del coste real o previsible del servicio o actividad de que se trate o, en su defecto, del valor de la prestación recibida (artículo 24.2) y prevé que para la determinación de la cuantía de las tasas se puedan tener en cuenta criterios genéricos de capacidad económica de los sujetos obligados a satisfacerlas (artículo 24.4).

Hemos de señalar también que el artículo 5 de la Ordenanza fiscal reguladora de la tasa por la prestación de servicios deportivos en el complejo deportivo de referencia es confusa y adolece de concreción, y por ello incumple lo previsto en el artículo 16.1.a) del TRLRHL por no definir con claridad el hecho imponible, sujeto pasivo, responsables, exenciones, reducciones y bonificaciones, y correspondiente cuota tributaria.

Ciñéndonos al tenor literal de las citadas Ordenanzas municipales apreciamos cómo existe una diferenciación entre las tasas que han de abonar personas adultas por actividades acuáticas y cursos de natación y las que tendrían que abonar por el mismo concepto las personas en edad infantil. Y tratándose de personas adultas se contempla una tasa especial por actividades dirigidas.

El hecho de que la tasa a abonar por menores (infantil) sea de importe inferior que la prevista para personas adultas obedece precisamente a la distinta capacidad económica de los sujetos obligados a satisfacerlas, beneficiando a las familias con menores.

A lo expuesto hemos de añadir que el concepto “actividades dirigidas” no queda definido en las Ordenanzas y por el contrario sí queda claro que dicha prestación y su correspondiente tasa sólo se contempla para personas adultas, sin ninguna alusión a menores de edad o usuarios “infantiles”. En consecuencia, dicha “actividad dirigida” no está siquiera prevista para usuarios infantiles, y tampoco apreciamos que exista una diferencia nítida entre los requisitos que serían exigibles en un curso de natación para niños (infantil), y los exigibles en el supuesto de que esos mismos niños tuviesen alguna diversidad funcional, ya que en ambos casos sería exigible la presencia de personal especializado que tendría que realizar tareas de dirección de la actividad, formación deportiva y vigilancia constante de los menores en el desarrollo de la misma.

Continuamos interviniendo ante las dificultades para el abordaje de los problemas de comportamiento de niños y niñas

Por todo lo expuesto, considerando la responsabilidad que incumbe a esa Administración Local como titular de las mencionadas instalaciones deportivas, emitimos una resolución advirtiendo que se ha producido un cálculo erróneo del importe de la tasa a abonar por el interesado, por lo que resultaría procedente que se corrigiese la misma y se redujera a la cuantía prevista para usuarios infantiles. También sugerimos que, de cara al futuro, se acometa una revisión de las Ordenanzas municipales para que se definan con claridad las tasas a abonar tanto por personas adultas como por menores y también, en su caso, por personas con alguna diversidad funcional, diferenciando en este supuesto también entre personas adultas y menores.

El Ayuntamiento dio respuesta en sentido favorable al contenido de nuestra resolución

aunque solo en parte, precisando que no se aprecia error en el importe de la tasa abonada, dado que la aplicación rigurosa de las Ordenanzas municipales obliga a no hacer distinción en las actividades calificadas como "dirigidas" entre personas usuarias adultas e infantiles. No obstante, atendiendo a nuestra sugerencia, nos manifiesta su compromiso de realizar de cara al futuro una revisión de las Ordenanzas Municipales [queja 22/3567](#).

Una problemática que es recurrente en las quejas que año a año tramita esta Defensoría es la relativa a la atención de los problemas de comportamiento de los menores, especialmente en edad adolescente. Sobre esta cuestión, traemos a colación el sentir del padre de un adolescente que se mostraba disconforme con la intervención de la Administración Educativa ante las reiteradas sanciones impuestas a su hijo sin tener en consideración sus especiales circunstancias personales, afectado por un trastorno del comportamiento diagnosticado en la unidad de salud mental infanto juvenil, y por el que venía siendo tratado en dicho dispositivo sanitario público.

Tras admitir la queja a trámite recibimos un informe de la Inspección Educativa que relataba las diferentes intervenciones realizadas con el alumno, todas ellas proporcionadas y congruentes con su especial situación personal y familiar, y teniendo en consideración el trastorno de comportamiento que padece.

En su informe la Inspección Educativa señalaba que el menor fue objeto de tutela por el Ente Público de Protección de Menores ante la existencia de una fuerte conflictividad familiar, siendo reintegrada la guarda y custodia del menor a la madre, a pesar de lo cual el menor decidió irse a vivir con el padre. Culminaba el informe de la Inspección Educativa señalando que el menor no acudía al instituto desde finales de febrero, sin que el padre hubiera justificado oficialmente la ausencia, ni hubiera solicitado tutoría, ni reunión con el equipo directivo. A lo expuesto se une la preocupación por el hecho de que el menor hubiera publicado mensajes en el grupo de chat de la clase advirtiendo de la intención de suicidarse, lo cual había sido comunicado formalmente al Servicio de Protección de Menores.

La Inspección Educativa añade que el instituto en el que está matriculado el menor, en todo momento ha velado por su interés superior al encontrarse en una situación de especial riesgo socio-educativo, y por ello lo ha preservado, en lo posible, de los desencuentros entre ambos progenitores, ha dado traslado de la situación del alumno, tanto a la Delegación de Educación, como a los demás organismos que intervienen en el caso y ha abierto un protocolo de maltrato.

Culmina el informe de la Inspección Educativa mostrando su preocupación por la situación en que pudiera encontrarse el menor y pide que esta Defensoría intervenga para que sus derechos como persona menor de edad queden protegidos. Ante estas circunstancias hemos incoado, de oficio, una queja para interesarnos por las actuaciones realizadas en protección del menor por el Ente Público tras recibir las notificaciones procedentes de la Inspección Educativa relatando su situación de riesgo/desamparo (queja 23/0785).

3.1.2.7.3. Infancia en situación de pobreza

La precariedad económica familiar perjudica el desarrollo y bienestar de los hijos menores de edad

Muchas familias se dirigen a la institución en demanda de ayudas ante la situación de precariedad económica que padecen y que perjudica el desarrollo y bienestar de sus hijos menores de edad. Generalmente estas personas argumentan que han acudido a los Servicios Sociales, ya sea para solicitar informe de vulnerabilidad, ayudas para el alquiler, para el pago de suministros o para conseguir una alternativa habitacional.

Destacar, en este sentido, que, en este tipo de supuestos, muchos de estos niños y niñas están a cargo de un único progenitor (mayoritariamente, la madre) y, en la mayoría de los casos, no perciben ayuda alguna por parte del progenitor paterno.

Los principales problemas que existen en relación a la atención en los servicios sociales son la imposibilidad de conseguir cita previa con los trabajadores sociales de referencia; tardanza a la hora de resolver las ayudas que le han sido concedidas; o denegación de ayudas por falta de presupuesto suficiente en el Ayuntamiento o Distrito de referencia.

Traemos a colación los siguientes ejemplos: Familia con 5 menores de edad a cargo a la que le había sido notificado un desahucio inminente y tenía una deuda con la empresa de la luz, sin embargo, el ayuntamiento no estaba tramitando con celeridad la ayuda solicitada para el bono de luz (queja 23/8488). También solicitó nuestra colaboración una familia monoparental con menor de 17 años en situación de grave precariedad económica y con deudas de suministros a la que el ayuntamiento le había denegado ayudas para el pago de las mismas (queja 23/8383).

3.1.2.8. Responsabilidad penal de personas menores de edad

El artículo 45 de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la Responsabilidad Penal de los Menores, atribuye a las comunidades autónomas la ejecución de las medidas adoptadas por los Juzgados de Menores en sus sentencias firmes. En el caso de Andalucía, dicha competencia es ejercida por la Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública por mediación de su Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación. Dicha Dirección General, con la correspondiente dotación de medios a nivel provincial, gestiona la ejecución de las medidas impuestas a los menores y jóvenes responsables.

Coherentemente a su función institucional, esta Institución presta una especial atención a las cuestiones que afectan a las personas menores de edad que están sujetas al sistema penal especializado en el ámbito juvenil. Chicos y chicas que han sido encontrados

responsables por las autoridades judiciales y que tienen asignadas determinadas medidas dictadas con un claro objetivo educativo, a la vez que implican la reprobación legal y social por los actos cometidos.

Podemos desglosar una doble orientación en las materias recibidas. De un lado, son frecuentes las quejas que se pueden englobar en los aspectos ligados a la **ejecución**

de alguna de las medidas impuestas por los Juzgados de Menores, mostrando su discrepancia o bien relatando **posibles deficiencias en la organización o funcionamiento de los centros en los que estos menores permanecen internados**. Se trata de los Centros de Internamiento de Menores Infractores (CIMI) que están adscritos a la Dirección General competente de la Junta de Andalucía y que asumen la gestión de este servicio dirigido a cumplir con las previsiones fijadas por los tribunales de tratamiento y aplicación de las medidas correctivas y educativas que se han establecido en las respectivas resoluciones judiciales.

De otro lado, se suelen recibir quejas que expresan **la discrepancia o discrepancia con las medidas adoptadas por los Juzgados a la hora de enjuiciar los hechos y las consecuencias derivadas de la responsabilidad de las personas menores de edad infractoras**. En estas ocasiones, acostumbramos a sugerir la intervención de profesionales de la abogacía para hacer valer los intereses o derechos de estos chicos y chicas en las actuaciones judiciales en las que deben plantear las cuestiones discrepantes sometidas a los respectivos procesos de responsabilidad penal.

Además de lo anterior, procuramos explicar a los jóvenes afectados y sus familias que estas decisiones son propias de la función jurisdiccional exclusiva de los Juzgados de Menores, sin que esta Institución pueda supervisar o corregir tales decisiones adoptadas por estos Juzgados, en respeto de la independencia de aquellos órganos integrantes del Poder Judicial que ejercen su labor jurisdiccional, tal como predica el artículo 117 de la Constitución.

El ejercicio de 2023 ha permitido continuar con nuestra labor de tutela y garantía de los derechos de las personas menores infractoras desde un enfoque específico analizando y atendiendo las quejas individualmente recibidas y, a la vez, **procurando abarcar un ámbito más general sobre el conjunto del Sistema de Justicia Juvenil**.

Precisamente este enfoque global cuenta con sólidos antecedentes gracias al estudio realizado en 2014 sobre estos CIMI, recorriendo todos estos recursos repartidos por toda Andalucía. El resultado fue la presentación ante el [Parlamento de un Informe Especial](#) que contenía una interesante relación de propuestas y medidas de mejora que fueron recibidas con un claro ánimo colaborador desde la administración responsable.

Nueve años después hemos considerado oportuno realizar un **seguimiento de estas medidas aceptadas tras la presentación del Informe Especial a través de una serie de quejas de oficio** dirigidas a comprobar los procesos de mejora que se anunciaron

Son frecuentes las quejas por discrepancia o discrepancia con las medidas adoptadas por los Juzgados de menores

referidos a varios aspectos muy importantes: atención en salud mental ([queja 23/5510](#)), asistencia jurídica a los menores ([queja Queja 23/5511](#)) o recursos adaptados de formación profesional ([Queja 23/7752](#)).

Por cuanto respecta a la **atención a la salud mental**, hemos solicitado a las Consejerías responsables en materia de Justicia y de Salud la puesta al día de los sistemas de atención ante las necesidades de estos jóvenes que presentan, en gran medida, carencias de salud mental en un amplio espectro, sobre todo por problemas derivados de adicciones, incidentes de conducta o han desarrollado propiamente enfermedades mentales.

La asistencia jurídica a cargo de profesionales de la abogacía ha sido motivo también de un completo análisis contando con la participación de todos los Colegios Profesionales en Andalucía. Hemos destacado variados aspectos que se hacen necesario abordar de manera conjunta y que merecen una actuación conveniada entre los agentes responsables de este esencial servicio de apoyo y garantía para los menores infractores.

Y, por otra parte, hemos querido indagar en **el aprovechamiento durante estas estancias de los jóvenes para continuar con sus procesos educativos**, muchos de ellos truncados, y enfocar sus trayectorias en los contenidos más adecuados a sus preferencias y capacidades. Sobre todo, esta actividad formativa está especialmente orientada a la Formación Profesional, donde los CIMI disponen de recursos, profesorado y talleres idóneos para incorporar este horizonte para su educación y capacitación de sus internos.

Confiamos que en próximas ediciones podamos concluir sendos expedientes de oficio a través de las aportaciones de las Consejerías responsables, de cuyos resultados daremos cumplida cuenta.

Como decíamos, más allá de estas actuaciones de oficio inspiradas en el Informe Especial de 2014, también continuamos atendiendo las cuestiones que se expresan en las **quejas individuales que hacen mención al régimen interno de estos CIMI y afectan a las cuestiones más variadas de la vida cotidiana de estos centros**. Son quejas variopintas, como pueden ser los permisos de visita o salida, convivencia entre iguales, trabajo de los técnicos que asisten a los internos, etc. Nuestro interlocutor principal es la Dirección General de Cooperación y Justicia Juvenil, si bien el origen de la información parte de los propios gestores de los CIMI que, en estos momentos, se encuentran en su totalidad concertados con entidades colaboradoras.

Por tanto la inmediatez y la accesibilidad a estos CIMI ocupa un lugar habitual en los trabajos de la Defensoría, desplegados también **en colaboración con el Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura (MNPT)**. En concreto, este ejercicio hemos realizado una visita singular a los CIMI Sierra Morena y Medina Azahara en Córdoba, encauzada a través de la queja de oficio 23/2836.

Como decíamos, las cuestiones que se expresan en este tipo concreto de quejas hacen mención al régimen interno de estos CIMI y afectan a las cuestiones variadas de la vida cotidiana de estos centros. Son quejas que expresan una amplia casuística y que incluyen relatos de incidencias o, en ocasiones, conflictos de mayor trascendencia que resultan, por su propia naturaleza, difíciles de acreditar.

Podemos citar algunos ejemplos. Un interno del CIMI Medina Azahara discrepaba de la intervención recibida por parte del equipo de educadores. Pudimos conocer la posición de la dirección del centro y de las actividades y programas aplicados al menor sin que pudiéramos deducir un comportamiento inadecuado (queja 23/0320). Otras quejas afectan a la atención sanitaria que los internos demandan y cuya prestación se atiende a través de los recursos del sistema sanitario público, incluso, reforzado con otras prestaciones concertadas por los centros (quejas 23/0319, 23/1140 y 23/1241).

Hemos realizado un seguimiento de las medidas recomendadas en el Informe especial sobre atención a menores en centros de internamiento de Andalucía

Con motivo de nuestras actuaciones podemos conocer los detalles de atención y seguimiento que recibían los internos desde los servicios de salud y solemos concluir que la asistencia sanitaria se facilita con normalidad, si bien sometida al lógico criterio de profesionales médicos que evalúan en cada caso el tratamiento oportuno aun a pesar de despertar opiniones contrarias de los pacientes. Del mismo modo, comprobamos que la interrelación de las necesidades de los internos de los CIMI con sus recursos sanitarios de zona se desenvuelven con normalidad.

Otros motivos de reclamación relatan problemas con permisos de salida denegados. Afortunadamente contamos con los informes que atendían motivadamente todos y cada uno de los aspectos recogidos en las quejas. Una vez que fueron analizados con detalle, pudimos concluir que no se apreciaba irregularidad en las actuaciones del centro (queja 23/6419 y 23/6538).

Ciertamente algunas quejas, las menos, expresan incidentes que resultan sumamente difíciles de advenir. Desde luego ofrecemos una actitud acogedora, promoviendo la investigación de la queja y trasladando los casos a las autoridades responsables para reclamar las informaciones necesarias desde los servicios técnicos de cada CIMI.

También se reciben quejas que relataban supuestos comportamientos de desatención o trato incorrecto hacia los internos a cargo de determinados profesionales. En sendos casos los relatos apenas ofrecían referencias inconcretas e incluso expresadas por terceras personas ajenas al centro. Aunque la información solicitada suele ser aportada con diligencia y con detalle, en ocasiones carecemos de otras fuentes que ayuden a concretar o ratificar esas vías internas de información (queja 23/4329 y 23/5700).

3.1.2.9. Protección a las familias numerosas

Denunciamos la demora en la gestión de los expedientes de títulos de familia numerosa

Volvemos a incidir, al igual que en años anteriores, en la **consolidada demora en la gestión de los expedientes de reconocimiento, renovación o modificación de títulos de familia numerosa**, de tal modo que a lo largo del año hemos dado trámite a quejas porque el tiempo de gestión de los expedientes ha superado con creces el máximo de 3 meses

previsto en la normativa, llegándose a supuestos extremos de más de 5 meses de demora. Las Delegaciones Territoriales más afectadas siguen siendo las de Sevilla y Málaga, aunque los retrasos también comienzan a afectar a provincias como las de Córdoba, Cádiz o Granada.

Respecto de esta cuestión la Defensoría viene realizando actuaciones tanto en lo relativo a las quejas concretas de personas que se ven afectadas por incidencias acaecidas en su expediente, como también en lo relativo al problema general que se plantea en las distintas unidades administrativas que vienen gestionando los expedientes relativos a títulos de familia numerosa en Andalucía.

Para la solución de esta problemática hemos de aludir a las reformas normativas que ha venido adoptando el gobierno autonómico para mejorar la gestión de los títulos de familia numerosa, siendo así que el Decreto 172/2020, de 13 de octubre agilizó y simplificó trámites en los procedimientos de reconocimiento, modificación o renovación de títulos de familia numerosa.

Abogamos por suprimir la práctica de notificar por correo ordinario las resoluciones de expedientes de títulos de familia numerosa

Hemos de destacar que el artículo 9.4 del citado Decreto establece un plazo máximo para resolver las solicitudes de expedición, renovación o modificación de título de familia numerosa de tres meses, contados desde la fecha en que la solicitud hubiera tenido entrada en el Registro Eléctrico Único de la Administración u Organismo competente para su tramitación. Transcurrido dicho plazo la solicitud se entenderá estimada (silencio administrativo estimatorio), de acuerdo con lo establecido en la normativa sobre procedimiento administrativo. También prevé dicha norma que la solicitud de renovación de la vigencia del título se pueda presentar hasta 3 meses antes de su fecha de finalización.

Esta circunstancia ha permitido que muchas personas hayan anticipado la presentación de su solicitud de renovación a pesar de lo cual el tiempo medio de respuesta sigue siendo cercano a los 3 meses, superándose de forma holgada en muchas ocasiones.

Otra medida que ha venido a solventar en parte los perjuicios que vienen sufriendo las personas afectadas por retrasos en la gestión de títulos de familia numerosa es la relativa a la incorporación a "Carpeta Ciudadana" accesible a través de internet de los certificados de los títulos así como de la imagen de los carnés, lo que permite a la ciudadanía acceder a los mismos desde su aprobación por resolución expresa o silencio administrativo. Estas certificaciones tienen plena validez como copias auténticas y se pueden hacer valer ante cualquier Administración; y se han llevado a cabo mejoras en los sistemas de notificación, incluyendo la notificación electrónica, lo que permite una mayor agilidad en el acceso al título por parte de la persona beneficiaria.

En este contexto de retrasos generalizados en la gestión de expedientes de familia numerosa tramitamos la queja en la que la persona interesada se lamentaba de que su solicitud de renovación acumulara más de 5 meses de demora. Es por ello que tras analizar los hechos instamos a la Delegación Territorial para que resolviera dicha solicitud sin añadir mayor dilación.

En respuesta a nuestro requerimiento recibimos un informe indicando que se dio contestación a la solicitud dentro del plazo establecido en la normativa, siendo remitida la resolución y los carnets acreditativos del título mediante correo ordinario. Como quiera que la persona interesada no presentó ningún recurso, en la Delegación consideraron cerrado el expediente y sólo a instancias de esta Defensoría, tras dar trámite a la queja, pudieron conocer que la persona interesada aún no había recibido comunicación alguna en respuesta a su solicitud, por lo que a continuación se pusieron en contacto con ella y le remitieron copia de la resolución y los carnets acreditativos del título. Consideraba la Delegación Territorial que al no haber presentado la persona interesada ningún recurso era conocedora y aceptaba el contenido de la resolución emitida, y que por tanto su actuación fue correcta, sin que debieran recibir ningún reproche por ello.

Centrada así la cuestión sobre la que esta Defensoría tendría que pronunciarse dirigimos un escrito al citado organismo señalando que el artículo 40 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, obliga al órgano administrativo que dicte resoluciones y actos administrativos a notificarlos a las personas interesadas cuyos derechos e intereses estuviesen afectados por aquéllos. Dicha notificación deberá ser cursada dentro del plazo de diez días a partir de la fecha en que el acto hubiese sido dictado, y deberá contener el texto íntegro de la resolución, con indicación de si pone fin o no a la vía administrativa, la expresión de los recursos que procedan, en su caso, en vía administrativa y judicial, el órgano ante el que hubieran de presentarse y el plazo para interponerlos, sin perjuicio de que los interesados puedan ejercitar, en su caso, cualquier otro que estimen procedente.

De igual modo, y con referencia a las condiciones generales para la práctica de las notificaciones el artículo 41 de la misma ley determina que, con independencia del medio utilizado, las notificaciones serán válidas siempre que permitan tener constancia de su

envío o puesta a disposición, de la recepción o acceso por el interesado o su representante, de sus fechas y horas, del contenido íntegro, y de la identidad fidedigna del remitente y destinatario de la misma. Y precisa el inciso final de dicho artículo que la acreditación de la notificación efectuada habrá de ser incorporada al expediente.

Toda vez que en el presente caso se incumplieron las citadas obligaciones, formulamos una Recomendación a la Delegación Territorial para que **omita la práctica administrativa de notificaciones de resoluciones o actos administrativos que afecten a los derechos o intereses de los administrados por correo ordinario, debiendo efectuarse mediante procedimientos que permitan tener constancia fehaciente de su envío o puesta a disposición, de la recepción o acceso por el interesado o su representante, de sus fechas y horas, del contenido íntegro, y de la identidad fidedigna del remitente y destinatario de la misma**, debiendo asimismo cumplirse con la obligación de incorporar al expediente la documentación acreditativa de la notificación efectuada (queja 23/3162).

En relación con la vigencia de los títulos de familia numerosa tramitamos una queja en la que la persona interesada se lamentaba además de por la demora con que se había tramitado su expediente, por el hecho de que se hubiese asignado a su título sólo un año de vigencia, alegando que sus circunstancias familiares permitirían que su período de validez, sin necesidad de renovación, hasta que su hija mayor cumpliera los 16 años.

Tras analizar los pormenores de la queja emitimos un Recordatorio del Deber Legal de cumplir con la obligación establecida en los artículos 21, 24 y 29 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, de resolver de forma expresa y en los plazos establecidos cuantas solicitudes, reclamaciones y recursos sean presentados por los ciudadanos.

También recordamos la obligación de motivación de los actos administrativos que limiten derechos subjetivos o intereses legítimos, establecida en el artículo 35 de la citada Ley 39/2015. Y formulamos una Recomendación a la Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Sevilla para que emitiera una resolución expresa en respuesta a la solicitud formulada por la persona interesada sobre el reconocimiento de su título de familia numerosa, debiendo quedar suficientemente motivados los argumentos por los que se otorga su período de validez.

En respuesta a esta Recomendación, la Delegación Territorial vino a expresar que en el caso expuesto en la queja, la solicitud de la persona interesada se refería a la expedición, por vez primera, del título de familia numerosa, siendo concedidas por silencio administrativo todas aquellas solicitudes que no fuesen resueltas y notificadas en el plazo de tres meses, otorgándoles un plazo de validez de un año, de lo cual deducimos la no aceptación del contenido de nuestra resolución.

En consecuencia actuamos conforme a lo previsto en nuestra Ley reguladora y decidimos elevar la Recomendación a la Consejería, remarcando que el Decreto Ley 14/2022, al que aludíamos a nuestra Recomendación venía a señalar la existencia de un grave problema de incapacidad de respuesta en plazo de las solicitudes de reconocimiento, renovación o modificación de títulos de familia numerosa, y en esta tesitura alberga

una solución excepcional y temporal para aquellas personas afectadas por dilaciones para que pudieran considerar sus títulos de familia numerosa reconocidos, renovados o modificados, pero sin que en ningún caso excluya la obligación de respuesta expresa a la correspondiente solicitud.

En el presente caso se trata de una solicitud de reconocimiento inicial -hecho que hemos conocido al momento de recibir el último informe de la Delegación Territorial- para la cual se emitió una resolución por silencio administrativo señalando el plazo de vigencia de un año, pero sin ninguna referencia al apoyo normativo al respecto, por lo que hemos de suponer que esta vigencia excepcional se corresponde con lo establecido en el artículo 3, apartado 3, del antes mencionado Decreto Ley 14/2022, que introduce una Disposición Adicional Única sobre vigencia extraordinaria de los títulos de familia numerosa, habilitando al órgano directivo para que mediante resolución establezca plazos de vigencia extraordinaria de los títulos cuando se produzcan situaciones extraordinarias.

Y aun desconociendo, si se ha llegado a emitir alguna resolución certificando el sentido positivo del silencio administrativo, enfatizamos que incluso en esta tesitura **nada impide, ni mucho menos hace inviable, la obligación de resolver expresamente la solicitud presentada, con todas las garantías procedimentales, debiendo ésta estar correctamente motivada y pronunciarse sobre todos los extremos de la solicitud, siendo uno de los elementos esenciales el período de validez otorgado** al título ya que éste depende de las circunstancias concretas de la solicitud, no siendo admisible, ni justo, la tábula rasa de un período de validez de un año sea cual sea la circunstancia concreta de la familia.

Y es que no contempla nuestro ordenamiento jurídico, en materia de procedimiento administrativo, ninguna resolución administrativa "por silencio administrativo". A lo que parece referirse la Delegación Territorial en su informe es al significado que la persona afectada puede conferir a la ausencia de respuesta a su solicitud, pudiendo ésta ser estimatoria o desestimatoria según lo dispuesto en la normativa, pero en ningún caso suplir la obligación de emitir una resolución administrativa expresa, mucho más si ese silencio administrativo perjudica la legítima expectativa de obtener un período de validez más prolongado, lo cual evitaría la obligación de reiterar trámites de renovación del título al año de su concesión -si así fuere- en unas conocidas circunstancias de demoras generalizadas en la gestión de títulos de familia numerosa por el que hemos elevado el contenido de nuestra Recomendación a la autoridad administrativa jerárquicamente superior, estando aún a la espera de respuesta (queja 23/1246).

Recordamos la obligación de resolver expresamente los expedientes de títulos de familias numerosas con todas las garantías procedimentales

3.1.2.10. Protección de los derechos a la intimidad, honor e imagen personal

En este apartado damos cuenta de **la intervención de esta Defensoría en quejas relacionadas con vulneraciones del derecho al honor, a la privacidad, intimidad y protección de datos personales**. Los causantes de estas vulneraciones de derechos pueden ser tanto medios de comunicación como particulares, especialmente en este último caso relacionadas con el uso de internet o redes sociales en dispositivos de telefonía móvil.

Comenzamos el relato de nuestras actuaciones con el asunto que nos fue expuesto por un padre que se lamentaba de que los centros educativos de Andalucía cuenten de forma generalizada con perfiles en redes sociales de internet donde se cuelgan fotografías o videos de actividades que incluyen imágenes del alumnado

La Consejería de Desarrollo Educativo -continuaba señalando- requiere previamente a padres/madres una autorización para poder subir a redes sociales (páginas web de estos colegios) fotografías donde aparecen los niños y las niñas. Sin embargo, más allá de esa autorización paternal, están los derechos de los menores a su intimidad e imagen. Y, a juicio del reclamante, ningún colegio debería utilizar la imagen de niños para dar a conocer sus centros escolares. Deberían dar ejemplo. Ante esta tesis se cuestionaba el reclamante si la Junta de Andalucía no debería prohibir a los centros escolares subir a redes sociales y/o páginas web imágenes de menores de edad para publicitar sus actividades, pudiendo optar por otras soluciones menos intrusivas en el manejo de datos personales.

Para el análisis de la queja hemos de tener presente que el fundamento jurídico que legitima el tratamiento de los citados datos personales se encontraría en el artículo 6.1.f) del Reglamento General de Protección de Datos. En concreto, el precepto señala que el tratamiento será lícito cuando sea «necesario para la satisfacción de intereses legítimos perseguidos por el responsable del tratamiento o por un tercero, siempre que sobre dichos intereses no prevalezcan los intereses o los derechos y libertades fundamentales del interesado que requieran la protección de datos personales, en particular cuando el interesado sea menor de edad».

Se trata pues de ponderar si resulta proporcionado y pertinente la difusión y publicidad de las actividades que se realizan en los centros escolares sobre la protección de los datos personales del alumnado, ello unido a la posible discriminación en la realización de algunas actividades de aquel alumnado que hubiera prestado consentimiento expreso e informado frente al que no lo hubiera hecho.

En virtud de cuanto antecede acordamos admitir la queja a trámite y solicitar la emisión de un informe a la Secretaría General de Desarrollo Educativo sobre el asunto planteado en la queja, con especial referencia a las instrucciones que se hubieran podido impartir al respecto a los distintos centros educativos de Andalucía. Estamos a la espera de respuesta (queja 23/7802).

En este ámbito, hemos recibido también una denuncia que aludía a un canal de videos sobre una familia de Estepona que vive en situación marginal, con menores a su cargo, y a los que cuidan de forma deficiente, lo que nos obligó a dar traslado de los antecedentes a los servicios sociales comunitarios del ayuntamiento de Estepona teniendo en cuenta las competencias atribuidas en materia de riesgo de menores.

En respuesta, se nos informa desde la corporación municipal que una vez recibida la petición de esta Defensoría, se derivó el caso a los técnicos municipales correspondientes para poder trabajar. Se procede a continuación a identificar a las personas que se denuncian en la queja presentada, así como visionado de videos y averiguar la dirección del domicilio y medios de contacto, siendo necesario una petición de informe e investigación a la Policía Local para que se desplazaran al domicilio localizado y recabar la información pertinente incorporándose al expediente dicho informe policial en cuestión.

Posteriormente se procede a citar a los progenitores de los menores teniendo ya, los datos de toda la unidad familiar, se han mantenido varias entrevistas con los mismos para la recopilación de información necesaria para la valoración del caso. Del mismo modo, se le ha requerido documentación a los padres, para el estudio del caso.

También se ha girado visita domiciliaria de los técnicos a la vivienda familiar para su valoración y de la misma forma se han realizado las gestiones de coordinación con servicios sanitarios, colegios etc. para tener el máximo de información de los niños y obtener una valoración global y completa.

Concluye el ayuntamiento señalando que el informe requerido se ha realizado y como se diagnóstica en el mismo, no se desprende una situación de riesgo ni de desprotección de los menores, si bien, se valora un seguimiento del caso para analizar la evolución del mismo (queja 23/7802).

La difusión en redes sociales de un menor menoscabando su honorabilidad, fue motivo de que diéramos traslado del caso al Ministerio Fiscal. La madre del afectado argumentaba que la imagen de su hijo estaba siendo difundida masivamente en redes sociales acusándole de ser autor de una agresión y vulnerado su derecho a preservar su intimidad. Como consecuencia de este acoso en redes sociales está siendo amenazado e incluso agredido por otros chicos.

Trasladados los antecedentes del caso a la Fiscalía Provincial de Cádiz, se dictó Decreto acordando el archivo de las Diligencias de Investigación Penal por no proceder la investigación de estos hechos en sede de Diligencias de Investigación Penal y ello sin perjuicio del derecho de la representante legal del menor a formular querrela o denuncia ante los juzgados iniciando de esta forma el procedimiento penal, lo que expresamente se indicó en el mencionado Decreto de 9 de enero de 2023 (queja 22/7489).

Por último, traemos a colación la queja en la que el padre de un menor solicita la intervención de esta Defensoría tras tener conocimiento de que su hijo ha aparecido en un programa de televisión, emitido por Canal Sur Televisión, todo ello sin tener su consentimiento expreso.

Ante esta denuncia acordamos dar traslado de la queja al Consejo Audiovisual de Andalucía en congruencia con el convenio firmado entre la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz y dicho Consejo.

En respuesta se nos comunicó que el Pleno del Consejo Audiovisual de Andalucía, había acordado por unanimidad recordar a Canal Sur que debe extremar las cautelas en lo relativo a la observancia de la legislación sobre la protección de datos personales y, en particular, en lo que concierne al consentimiento de las personas menores de edad, máxime cuando su imagen se ha utilizado en un espacio de la cadena sin contar con el consentimiento de ambos titulares de la patria potestad o tutela. No obstante, este órgano valora el reconocimiento del error y la rápida eliminación de la pieza audiovisual en la plataforma de contenidos bajo demanda Canal Sur Más (queja 23/6537).

3.1.2.11. Defensa del derecho al juego, deporte y ocio

El artículo 58 de la Ley de Infancia y Adolescencia en Andalucía establece que **las niñas, niños y adolescentes tienen derecho al juego como elemento esencial para su desarrollo evolutivo y proceso de socialización**, para lo cual las administraciones públicas de Andalucía habrán de velar por que se den las condiciones materiales y sociales para que dicho derecho sea efectivo.

En relación con esta cuestión tramitamos una reclamación en la que la persona interesada se lamentaba del nuevo horario del parque infantil público “Ciudad de los Niños” de Córdoba, el cual considera excesivamente limitado y no ajustado al horario en que usualmente podrían acceder al mismo niñas y niños. Nos decía que dicha instalación lúdica había cambiado su horario, siendo éste de martes a viernes de 11 a 17 horas, lo cual hacía inviable su uso los fines de semana, y entre semana era incompatible con el horario escolar.

Exigimos recursos personales para que niñas y niños con necesidades especiales puedan acudir a campamentos y actividades lúdicas

La interesada alababa la alta calidad de dicha instalación lúdica, por lo cual consideraba necesario que se hiciera más accesible su uso a las familias, en sentido contrario a la limitación horaria establecida.

Tras dar trámite a la queja y recabar la emisión de un informe al Ayuntamiento de Córdoba la propia persona interesada se dirigió a nosotros para manifestar su satisfacción puesto que el Ayuntamiento había aumentado una hora el horario de apertura del parque, con lo cual éste se adapta mejor al horario infantil [queja 23/7252](#), [queja 23/7252 Bopa]

También en relación con actividades de ocio tramitamos la queja presentada por una familia cuyo hijo no era admitido en un campamento de verano organizado por el ayuntamiento. El niño presentaba necesidad de un monitor que no se incluía en los recursos profesionales de la actividad.

Ante tales circunstancias, entendimos necesario emitir una resolución al Ayuntamiento de Valverde del Camino reconociendo que era precipitado calificar tal carencia como discriminatoria por parte de la entidad organizadora del campamento o Aula de Verano cuando se fija el criterio de establecer unas mínimas capacidades de autonomía en los chicos y chicas acordes con las disponibilidades de apoyo que la actividad puede disponer. Pero, dicho lo anterior, no es menos cierto que nos encontramos con una situación clara; y es que existe un colectivo de niños y niñas con sus singularidades que permanecen ajenos a integrarse en una actividad tan cotidiana o común como es acudir a un campamento de verano en los que, probablemente, acuden muchos niños y niñas que son compañeros de colegio o vecinos de su entorno. Y que el motivo nuclear por el que no se puede definir la asistencia de este menor es la falta de apoyo puntual a sus necesidades a través de un monitor.

Finalmente, el ayuntamiento respondió de manera colaboradora aceptando el refuerzo de personal de apoyo y permitiendo la presencia de otros menores con necesidades específicas en el campamento de verano, [queja 23/1688](#).

Una de las facetas de esparcimiento y relación entre iguales de las personas menores de edad lo constituyen las actividades deportivas. En este contexto tramitamos la queja presentada por la familia de un menor que expresaba su desazón por situaciones de tensión y trato inadecuado que decía sentir el niño en su club.

A tales efectos solicitamos la colaboración de la Real Federación Andaluza de Fútbol (RFAF), que nos remitió un informe que relataba una situación enmarcada en las relaciones del menor con su entorno de iguales y también con la intervención del equipo técnico que estaría generando unas consecuencias de malestar o de tensión en la convivencia entre los menores integrantes del mismo equipo. Un relato de trato inadecuado entre iguales que provocaba la lógica tristeza y malestar por parte del menor afectado, que es el que merece nuestro análisis específico.

Tras analizar el caso, en primer lugar lamentamos que responsables del club, o alguno de sus técnicos, no acojan las pretensiones de respuesta ante el conflicto que relata la familia en la medida en que se han expresado algunos intentos de procurar el acercamiento entre iguales o la mediación de los responsables para abordar posibles soluciones que, según parece, no se han llevado a cabo.

Pero, en especial, resulta más preocupante para esta Defensoría la respuesta de la RFAF que expresa una actitud inhibitoria cuando califica anticipadamente la situación de “cuestiones que pertenecen a la esfera privada club-jugador”. Y, ante el caso, desde la Defensoría de la Infancia y la Adolescencia de Andalucía debió señalar varios aspectos cuales eran la falta de una labor mínima de comprobación de los hechos denunciados por la familia; la postura de aceptar el caso como un asunto meramente privado y ajeno a la RFAF; y la existencia en el seno de la propia federación de la figura de un Defensor

del jugador menor que asumía entre sus cometidos unas funciones idóneas para actuar en el caso comentado.

Finalmente, la RFAF respondió con una actitud de colaboración ante la resolución dirigida, [queja 22/8235](#).

Dejamos una última referencia a **los conflictos que se producen en el uso compartido de instalaciones deportivas y vestuarios entre mayores y menores en relación a su privacidad**. Este año se han repetido estas situaciones en varios casos, lo que llevado a emitir un pronunciamiento en un supuesto concreto generado en instalaciones municipales de Dos Hermanas (Sevilla). El Defensor del Pueblo Andaluz, y como Defensoría de la Infancia y la Adolescencia, se ha posicionado abogando por un esfuerzo de regulación concreta y de garantías para todos los usuarios con especial atención a las personas menores de edad.

Es cierto que la cuestión admite una pluralidad de posiciones y criterios para definir con detalle estas condiciones de uso. El análisis de otros precedentes ha venido a confirmar la ausencia de una solución diáfana; si bien ello no nos disuade de intentar impulsar al menos las pautas más compartidas y pacíficas para abordar la cuestión desde un punto de vista regulatorio.

Demandamos normas reguladoras para el uso de vestuarios de instalaciones deportivas o de ocio por personas menores de edad con la finalidad de garantizar su privacidad e intimidad

Una pauta posible consistiría en una regulación mínima que dejase claro el derecho de las personas menores al uso de tales instalaciones accesorias, sin limitaciones por razón de su edad. A continuación habría que diferenciar los menores hasta cierta edad, en cuyo caso podrían concurrir acompañados de las personas adultas responsables de su cuidado, quienes serían los garantes de su intimidad y del uso conveniente de las instalaciones; de los menores a partir de la edad en que se les pudiera presumir una autonomía suficiente, en cuyo caso habría de quedar garantizado que pudieran concurrir solos al vestuario o aseos diferenciados en función de sexo, con normalidad y sin riesgo de incidentes con adultos.

Para dicha finalidad creemos conveniente que, siempre que fuera posible, se habilitara un vestuario infantil diferenciado. Y cuando por razones presupuestarias, arquitectónicas u otros motivos fundados no fuera posible, que se estableciera una regulación interna del uso de las instalaciones con tramos horarios u otros criterios organizativos para evitar la concurrencia simultánea de adultos y menores, o al menos que dicha concurrencia se produjera en condiciones que quedase garantizada la intimidad y pudor que demanda toda persona, máxime tratándose de menores de edad.

La Institución ha concretado su posición solicitando que se incluyan en las ordenanzas municipales reguladoras del uso de instalaciones deportivas o de ocio (en las existentes o, en su caso, en las que se pudieran elaborar) las condiciones de uso de vestuarios y aseos por personas menores de edad con la finalidad de garantizar su privacidad e intimidad y, que a tal efecto, se efectúen las adaptaciones precisas en los reglamentos internos o pliegos de prescripciones técnicas de las instalaciones deportivas o de ocio de titularidad municipio, [queja 23/6744](#).

Finalizamos este apartado relatando nuestra intervención que afecta especialmente al **ocio de la población juvenil**. Dicho expediente lo iniciamos en noviembre de 2022 en relación con la intervención de la Policía Municipal de Sevilla en un evento que se celebró en una sala de fiestas de Sevilla capital para conmemorar Halloween. Dicho evento estaba específicamente destinado a menores de edad, viéndose obligada la policía a desalojar la sala ante el riesgo que corrían los menores allí congregados por la sobreocupación del inmueble y otras deficiencias en la organización que ponían en riesgo la salud y seguridad de los asistentes.

La crónicas periodísticas que se hicieron eco del incidente relataban una situación caótica, con adolescentes tumbados en el suelo como consecuencia de mareos y desvanecimientos, provocados por la excesiva temperatura que alcanzó la sala ante la falta de suficientes dispositivos climatizadores y de aireación. Algunos de los menores presentaban crisis de ansiedad y nerviosismo ante la aglomeración de personas, sin posibilidad de abandonar la sala por encontrarse las puertas cerradas. Tras su intervención la Policía local pudo constatar que el agua corriente del inmueble estaba cortada, que el local no tenía suficiente ventilación ni disponía de aire acondicionado, y que las puertas de seguridad estaban bloqueadas.

Toda vez que la situación descrita ponía en cuestión los controles administrativos realizados para autorizar y supervisar las condiciones en que se celebraría el evento festivo, cuyas medidas de seguridad a la postre resultaron a todas luces insuficientes, a lo cual se unían las especiales cautelas que se debieron adoptar por tratarse de un evento destinado a menores de edad, decidimos incoar, de oficio, un expediente de queja para recabar información sobre lo sucedido y poder proponer, en su caso, medidas para corregir las deficiencias e irregularidades detectadas.

Sobre este particular pusimos especial énfasis en que los límites de aforo se establecen en función del espacio disponible en las salas o recintos, teniendo también en consideración las vías de evacuación ordinarias y de emergencia existentes, de tal modo que el aforo autorizado ha de asegurar una evacuación rápida ante cualquier situación de urgencia, tal como se produciría en caso de incendio o cualquier otro incidente susceptible de provocar avalanchas o estampidas. Por tanto, no es una cuestión baladí el que se sobrepase el límite de aforo, pues más allá de la sanción administrativa que pudiera acarrear este hecho, lo cierto es que conlleva una situación de grave riesgo a las personas que asisten al evento festivo confiadas en las medidas de seguridad, mucho más en el caso de tratarse de menores de edad cuya especial protección ha de ocupar a las Administraciones públicas.

Esta Defensoría no puede permanecer impasible ante los incidentes que acontecen en algunos recintos donde se celebran eventos para personas menores de edad

Al dar trámite al expediente de queja solicitamos del Ayuntamiento de Sevilla la emisión de un informe al respecto, en el cual la Administración venía a señalar que el establecimiento disponía desde 2008 de licencia de apertura como discoteca, de tal modo que la persona o entidad responsable de la actividad no estaba obligada a solicitar ninguna autorización adicional para la celebración de actividades que se ajustaran a los términos de su licencia.

Y puntualizaba el Ayuntamiento que el evento que motivó nuestra intervención estaba destinado a menores de edad, lo cual requería de licencia específica para “discoteca de juventud” conforme al nomenclator establecido en el Decreto 155/2018, de 31 de julio, por el que se aprueba el Catálogo de Espectáculos Públicos, Actividades Recreativas y Establecimientos Públicos de Andalucía y se regulan sus modalidades, régimen de apertura o instalación y horarios de apertura y cierre.

Aun así, esta irregularidad, aunque susceptible de sanción administrativa, no implicaría una modificación de las condiciones físicas del establecimiento y sus instalaciones ya que las “discotecas de juventud” sólo añaden limitaciones funcionales en cuanto a la edad de los asistentes, horarios y prohibición de venta de bebidas alcohólicas y tabaco. Por dicho motivo hubiera bastado una comunicación previa para regularizar dicha situación, ya que en el municipio no existen ordenanzas específicas reguladoras de estas celebraciones.

A continuación el Ayuntamiento expone que la persona o entidad titular de la actividad es la responsable del adecuado uso del establecimiento, debiendo éste ajustarse a los términos de la licencia municipal, sin que se pueda prever que un titular va a ejercer una actividad diferente a la autorizada, de modo que estos hechos sólo podrían abordarse a través de las denuncias que al respecto se presentasen.

Es por ello que a raíz de los hechos denunciados se procedió al desalojo de la actividad y su precinto, remitiéndose por la Policía local el acta de denuncia a los servicios administrativos del Ayuntamiento para la tramitación del correspondiente expediente disciplinario, habiéndose resuelto la confirmación de la medida cautelar de precinto ejecutada por la Policía local.

Tras analizar la información aportada por la Administración local reflexionamos en torno a la creciente popularidad de celebraciones tales como las relativas a la entrada del nuevo año o las de Halloween, en las que es multitudinaria la participación de jóvenes y adolescentes, hecho que en principio no debería motivar la intervención de esta Defensoría, pero nos encontramos con una realidad que no podemos soslayar ya que, si se hace un repaso de las noticias publicadas en los últimos años en los medios de comunicación, comprobamos la reiteración de desagradables incidentes con ocasión de tales celebraciones, con pluralidad de personas afectadas, y en los que en algunos casos se llega a comprometer su integridad física.

En este contexto, la Defensoría de la Infancia y Adolescencia no puede permanecer impasible ante la reiteración de tales incidentes que ocurren tanto en recintos o establecimientos autorizados ad hoc para la concreta celebración, o bien en establecimientos con licencia genérica para actividades compatibles con este tipo de eventos.

A lo expuesto no son ajenos los servicios de policía local, pues somos conocedores de las actuaciones especiales que ejecuta la Policía local de Sevilla para evitar la proliferación de locales de fiestas clandestinos, sin supervisión municipal; también conocemos sus actuaciones para evitar concentraciones descontroladas de personas en aplicación de la Ley 7/2006, de 24 de octubre, sobre potestades administrativas en materia de determinadas actividades de ocio en los espacios abiertos de los municipios de Andalucía; e incluso, con referencia a Halloween, hemos tenido conocimiento del decálogo de consejos de la Policía local dirigidos a jóvenes que incluyen, entre otros, las advertencias sobre los riesgos que implica acudir a locales o establecimientos que pudieran no estar autorizados. También el consejo de que ante una emergencia se mantenga la calma, sin correr ni gritar, siguiendo las indicaciones del personal que controla la seguridad del recinto, si lo hubiere, debiendo recabar información de fuentes oficiales fiables, sin propagar bulos.

Ahora bien, sin dejar de alabar estas actuaciones de **la Policía local, echamos en falta planes específicos de intervención cuya ejecución habría de comenzar con antelación suficiente a las fechas de celebración de eventos festivos** conocidos y en los que se produce la concentración de jóvenes y adolescentes. Dicho plan específico habría de incluir actuaciones preventivas dirigidas tanto a evitar posibles celebraciones en establecimientos sin las suficientes medidas de seguridad como también a revisar establecimientos con licencia de apertura en los que se tuviese previsto realizarlas. Ello unido a la previsión de suficientes efectivos de personal para garantizar la seguridad en las fechas señaladas, y la coordinación con otras Administraciones cuya intervención pudiera ser requerida, especialmente la sanitaria.

Por otro lado, también echamos en falta una regulación específica de tales eventos, cuyas características y singularidades difieren en muchos casos de la autorización común para “establecimientos de esparcimiento”, lo cual es especialmente necesario en el supuesto de que el público asistente fuera menor de edad, no siendo suficiente, a nuestro juicio, la regulación actual de las “discotecas de juventud”. Baste aludir al caso concreto expuesto en la queja para reclamar especiales medidas de seguridad en cuanto al aforo y el control de su cumplimiento, para lo cual creemos que sería aconsejable que cuando la afluencia prevista superase determinado límite fuese exigible a la empresa o persona responsable la contratación de personal de seguridad en número suficiente dedicado al control de las posibles incidencias, todo ello en congruencia y coordinación con el plan de seguridad que elaborase la Policía local.

Solicitamos planes específicos de intervención con ocasión de eventos festivos donde se produce la concentración de jóvenes y adolescentes

Y estimamos que en la elaboración de las ordenanzas se debería contar con la opinión de los profesionales y empresas del sector, además de recabar la opinión del Consejo local de la infancia, asociaciones de menores e incluso del Instituto de la Juventud.

Por todo lo expuesto, considerando la responsabilidad que incumbe a la Administración Local en el asunto, emitimos una Resolución demandando del ayuntamiento que “elabore y ejecute planes específicos de intervención con ocasión de eventos festivos conocidos y en los que se produce concentración de jóvenes y adolescentes, tales como la celebración del fin de año o Halloween. Asimismo, insistimos en la necesidad de elaborar unas Ordenanzas específicas reguladoras de las características y singularidades que deben reunir los establecimientos o recintos dedicados a celebrar de modo permanente u ocasional eventos festivos cuyos asistentes sean preferentemente personas menores de edad”.

En respuesta a nuestra resolución la Administración local nos remite en noviembre de 2023 copia del documento en que se detallan las actuaciones incluidas en la “Campaña de inspección y vigilancia de establecimientos destinados a espectáculos públicos y actividades recreativas, en su particular, para la celebración de fiestas de menores” la cual iba acometer la Policía Local de Sevilla y cuyo contenido venía a asumir los postulados y contenido de nuestra resolución, ello sin perjuicio de la posible elaboración de la reglamentación (Ordenanzas) que solicitábamos, [queja 22/7410](#).

3.1.2.12. Participación de la infancia y adolescencia en cuestiones que le afectan

Sobre esta cuestión hemos de destacar las actuaciones realizadas en queja presentada por una asociación de madres y padres de alumnado de un centro de educación infantil y primaria de Córdoba, que solicitaba nuestra intervención para que en el municipio de Córdoba se constituyera y pusiera en funcionamiento el Consejo Municipal de la Infancia.

En el escrito de queja se aludía a la publicación en agosto de 2012, en el Boletín oficial de la provincia de Córdoba, del Reglamento del Consejo Municipal de la Infancia, a pesar de lo cual este organismo seguía sin ponerse en marcha. Y aludían a la Ley 4/2021, de 27 de julio, de Infancia y Adolescencia de Andalucía, en cuyo articulado se hace hincapié en las competencias de la administración local para promover la participación de la infancia y la adolescencia, citando a título de ejemplo el artículo 23.4. que dispone que «las Entidades Locales desarrollarán actuaciones para incorporar la participación infantil y adolescente en su ámbito territorial y competencial».

En la información que sobre este asunto nos aportó el Ayuntamiento se justificaba el retraso en la ejecución efectiva de las previsiones del reglamento regulador del Consejo Municipal de la Infancia en función de dificultades técnicas, lo cual no había sido obstáculo para que el municipio viniese fomentando la participación de la población Infantil mediante diferentes proyectos y actividades.

A tales efectos se recalca que el municipio de Córdoba pertenece a la Asociación Internacional de Ciudades Educadoras desde hace 33 años, a lo cual se añade la ratificación en Pleno municipal celebrado en noviembre de 2021 de los compromisos recogidos en la Carta de Ciudades Educadoras, los cuales reproducen los principios de la Asociación “Ciudades amigas de la Infancia” y algunos más con marcado carácter local.

Culmina el informe señalando que, técnicamente, se ha considerado que la constitución de un Consejo de la infancia, no es garante, ni el único procedimiento para este fin. Todo es susceptible de mejora, por tanto la programación que tiene este Departamento se podría completar con la siguiente propuesta: Córdoba tiene un Reglamento de Participación Ciudadana, en el cual tienen representación, todas las Asociaciones y Sectores de Población, en concreto, están representadas, las AMPAS, las cuales, pueden proponer actividades de participación infantil, incluso un Consejo Sectorial de la Infancia por Distritos. Este sería el ámbito correcto, ya que la Infancia podría tomar parte sobre las decisiones de la actuación Municipal que se concretan en cada uno de los 10 Distritos de Córdoba.

Al existir un aparente disenso, fundamentado en diferentes criterios técnicos sobre el mejor modo de facilitar la participación de menores en los asuntos públicos, dimos traslado del contenido del informe remitido por el Ayuntamiento a la asociación promotora de la queja para que nos aportara las alegaciones que estimase convenientes, la cual nos respondió reiterando sus postulados iniciales e insistiendo en la necesidad de una pronta constitución efectiva y puesta en marcha del mencionado Consejo de participación, cuya bondad intrínseca reside en la institucionalización de un órgano permanente de participación de la población infantil y juvenil, superando con ello acciones que, aunque positivas y orientadas a facilitar dicha participación, tienen carácter puntual o episódico.

Centrada así la cuestión que se somete a nuestra consideración hemos de situarla en el contexto de los compromisos derivados de la Agenda 2030 sobre Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 25 de septiembre de 2015, por tratarse del marco político internacional que los Estados miembros de Naciones Unidas han asumido como hoja de ruta para la sostenibilidad de la vida de las personas desde una perspectiva social, cultural, económica y medio

Hemos de poner en valor el diálogo intergeneracional y la participación de la infancia y la juventud como elemento de acción colectiva que acelera el cumplimiento de los ODS

Consideramos esencial otorgar prioridad al fortalecimiento institucional de instrumentos de participación de la infancia y la juventud en los procesos de toma de decisiones

ambiental. De ahí que los cinco pilares sobre los que se construye la Agenda sean planeta, personas, paz, prosperidad y alianzas.

El ODS 16 está orientado a promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas. Lo esencial para alcanzar este objetivo es que todos los sectores de la sociedad se comprometan para alcanzarlo y para ello es necesaria una participación activa de la ciudadanía en los asuntos públicos, y entre la ciudadanía, la infancia y la juventud como parte esencial y destacada de esta.

En el complejo contexto social actual, cargado de incertidumbre, se ha poner en valor el diálogo intergeneracional y la participación de la infancia y la juventud como elemento de acción colectiva que acelera el cumplimiento de los ODS. Para ello esta Defensoría considera esencial **otorgar prioridad al fortalecimiento institucional de instrumentos de participación de la infancia y la juventud en los procesos de toma de decisiones con el fin de construir un futuro más justo y próspero.**

Así las cosas, no podemos por menos que alabar las iniciativas emprendidas por el Ayuntamiento de Córdoba orientadas a promover y facilitar la participación de la infancia y la juventud, pero hemos de solicitar un esfuerzo para ir un poco más allá, y que se proceda, al igual que otras muchas ciudades, a institucionalizar y poner en funcionamiento el Consejo Municipal de la Infancia, organismo que dotará de mayor solidez y permanencia a la efectiva participación de personas menores de edad en asuntos públicos, todo ello enmarcado en unos principios de actuación que consoliden la participación democrática de las personas menores de edad como partes activas de la sociedad, cuya voz y propuestas deben ser escuchadas.

Con estos fundamentos, hemos dirigido una Recomendación al Ayuntamiento de Córdoba que se acometan las acciones necesarias para solventar las dificultades técnicas que hasta el momento han impedido la constitución y puesta en funcionamiento del Consejo Municipal de la Infancia, de tal modo que éste inicie su intervención cuanto antes, [queja 23/1057](#).

3.1.2.13. Infancia y Administración de Justicia

Debemos facilitar el derecho fundamental de acceso a la justicia para los más desfavorecidos

Ante el reto de conseguir la justicia y con ello la paz, debemos facilitar el derecho fundamental de acceso a la justicia para los más desfavorecidos, y en este sentido los conflictos, la inseguridad, las instituciones débiles y el acceso limitado a la justicia suponen una grave amenaza para el desarrollo sostenible (ODS 16), siendo una de sus metas

promover el estado de derecho y garantizar la igualdad de acceso a la justicia para todos (Meta 16.3).

Así pues, **en el ámbito general de lucha contra la desigualdad ha de situarse la promoción de la igualdad de acceso a la justicia** como un elemento más de cohesión social, ya que la vulnerabilidad económica, social o educativa no puede ser nunca un obstáculo para obtener la protección jurídica que el Estado debe proporcionar a la ciudadanía.

En cuanto a la tramitación de las quejas, el hecho de que el ejercicio de la potestad jurisdiccional corresponda exclusivamente a los Juzgados y Tribunales determinados por las leyes (artículo 117.3 CE), condiciona que el Defensor del Pueblo Andaluz carezca de competencia para el examen de aquellas cuestiones que estén pendientes de resolución judicial y lo suspenderá si, iniciada su actuación, se interpusiera por persona interesada demanda o recurso ante los Tribunales ordinarios o el Tribunal Constitucional (artículo 17.2 Ley 9/1983, de 1 de diciembre del Defensor del Pueblo Andaluz).

No obstante, continua estableciendo la norma que ello no impedirá, sin embargo, la investigación sobre los problemas generales planteados en las quejas presentadas, y en cualquier caso velará porque la Administración Autonómica resuelva expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados (art. 17.2 Ley 9/1983).

En cuanto al ámbito competencial, esto último debemos ponerlo en relación con que las quejas relativas al funcionamiento de la Administración de Justicia en Andalucía, deberán ser dirigidas al Ministerio Fiscal o al Consejo General del Poder Judicial, sin perjuicio de hacer referencia expresa en el Informe general que deberá elevar al Parlamento de Andalucía (art. 15 Ley 9/1983).

Partiendo de esta premisa, el objeto fundamental y mayoritario de las quejas que nos son planteadas hacen referencia a las discrepancias con las resoluciones judiciales -que no podrán ser admitidas a trámite-, y las dilaciones indebidas e injustificadas padecidas durante la sustanciación de los procedimientos ante órganos judiciales.

Estas irregularidades que se pueden dar en la tramitación de los procedimientos, se producen con independencia de que afecten o no a menores de edad, si bien identificada la pretensión de los interesados, en el supuesto que de una u otra forma se vea implicado un menor, esto supone un plus en nuestra intervención.

3.1.2.13.1. Litigios de derecho de familias

El ejercicio de nuestros cometidos como Defensoría de la Infancia y Adolescencia nos permiten tener una singular perspectiva de la actual estructura de la sociedad andaluza, asistiendo a nuevos roles y dinámicas en la organización de las familias, que son cada vez más diversas, sin responder siempre al modelo de organización tradicional.

La conflictividad en algunas familias enquistan sus diferencias y no disponen de las habilidades suficientes para resolver los problemas

A este respecto, las políticas públicas inciden en una equiparación de roles entre hombre y mujer, también se procura que tanto la legislación como el contexto de relaciones laborales faciliten la conciliación del trabajo con las obligaciones familiares, y dentro de las posibilidades presupuestarias se facilitan ayudas para la integración de aquellas unidades familiares más desfavorecidas.

Pero junto con estos avances, sin duda positivos, asistimos a una situación de **constante conflictividad en algunas familias que en-**

quistan sus diferencias y no disponen de las habilidades suficientes para resolver los problemas. Se dan situaciones de ruptura traumática de la convivencia en pareja que afectan a los hijos e hijas comunes, que en más ocasiones de las deseadas se utilizan como elementos con que defender sus particulares intereses, cuando no para fines más espúreos centrados en hacer daño a la otra parte.

De este modo asistimos a disputas por el régimen de guarda y custodia de los hijos, achacando a la ex pareja comportamientos negligentes en el cuidado de los hijos (quejas 23/0964; 23/6551; y 23/0964). En otras ocasiones son los propios hijos quienes tercian en la disputa y se dirigen a la Institución decantándose por la convivencia con el padre o la madre, o bien planteando otras cuitas con la familia (queja 22/8643 y queja 23/7924).

Junto con el régimen de guarda y custodia, compartida por ambos progenitores, o asignada por el Juzgado en exclusiva a uno de ellos o incluso a un familiar, el asunto que quizás más quejas suscita es el relativo al régimen de visitas, por disconformidad con su duración o cadencia, o por el modo en que éstas han de realizarse (quejas 22/8633, 22/8465 y 23/3754, entre otras).

El mayor número de quejas se refiere a demoras en la tramitación de los procesos judiciales de familia

También recibimos quejas de padres que se sienten discriminados por la legislación actual que prevé intervenciones ágiles y diligentes en supuestos de violencia de género siendo el reverso las quejas presentada por madres alegando la poca efectividad de las medidas contempladas para proteger a sus hijos en casos de violencia de género (quejas 22/8638; 23/6542; y 23/7720).

Abogamos por el consenso y la mediación para la resolución de la conflictividad familiar

Con relación a la actuación de los juzgados de primera instancia (familia) además de las quejas por impago de la pensión de alimentos la queja más común es la relativa a la lentitud en la tramitación de tales procedimientos, sin que se vea acompañada la angustia

y ansiedad con que viven las personas el trámite judicial que aspiran a que resuelva su problema, con la necesidad de cumplimentar trámites burocráticos y garantías del procedimiento que lo ralentizan, ello unido a la elevada carga de gestión que soporta la jurisdicción civil de familia (quejas 23/5260; 22/8634 y 23/5200, entre otras).

Al ser requerida nuestra intervención en asuntos que inciden en la vida privada de las familias, lo usual es que en primer lugar aconsejemos que se profundice en la **búsqueda de soluciones de consenso**, mediante el dialogo razonado entre las partes. Para dicha finalidad, y ante las carencias de habilidades para el entendimiento que detectamos, consideramos indispensable que se potencie y facilite el acceso a los servicios que prestan los profesionales de la mediación familiar.

Por lo que respecta a las actuaciones ante los Registros Civiles que los progenitores realizan en nombre de sus hijos o que de alguna manera se puedan estar vulnerando sus derechos, podemos reseñar la queja en la que el interesado nos da traslado de la demora que se está produciendo en resolver su solicitud de Certificación de capacidad matrimonial que presentó en junio de 2022 ante el Registro Civil, manifestando que le urge que le sea expedida dicha certificación porque en este lapso de tiempo desde que hizo su solicitud ha nacido su hija en Marruecos, no pudiendo registrarla ni reconocerla hasta que no conste su matrimonio (queja 23/7754).

También debido a su singularidad relatamos nuestra intervención en una reclamación del padre de un menor que se lamentaba de que el Ayuntamiento de Arcos de la Frontera (Cádiz) hubiera empadronado a su hijo a instancias sólo de la madre sin contar con su consentimiento. Nos decía que para ello aportó copia de una resolución judicial errónea. Por este motivo solicitó del Ayuntamiento la cancelación de dicho empadronamiento sin que hubiera sido atendida su petición.

El Ayuntamiento respondió recalcando que la madre presentó su solicitud de empadronamiento mediante una declaración responsable, y que las consecuencias derivadas de sus manifestaciones habrían de serles imputadas exclusivamente a ella. A continuación venía a reconocer que, efectivamente, la resolución judicial a la que se refería el padre correspondía a un hermano del menor, de distinto padre. Y precisaba el informe municipal que el funcionario interviniente dio trámite a la solicitud de empadronamiento realizada por la madre ya que ésta aportó un escrito, firmado por el padre, en el que éste le autorizaba a realizar gestiones para matricular a su hijo en la guardería municipal, del cual parecía deducirse que también autorizaba para el alta en el padrón municipal, ya que para dicha matriculación se requería estar empadronado en el municipio.

Continuaba el informe señalando que una vez que el padre recurrió dicha alta en el padrón, la policía municipal emitió un informe en el que señalaba que la madre residía en dicho domicilio junto con su hijo desde hacía aproximadamente un año, por lo cual no resultaría procedente estimar la petición del padre para que se cursara la baja de su hijo en el padrón municipal.

A continuación dimos traslado al padre de un extracto del informe para que alegase lo que estimase conveniente y éste vino a puntualizar que con el mencionado escrito sólo autorizaba a la madre a matricular a su hijo en la guardería municipal de Arcos, y

que dicha autorización nada tenía que ver con la autorización para que el menor fuera empadronado en Arcos junto con su madre, debiendo tenerse en cuenta la relevancia de dicho empadronamiento para el resultado del procedimiento judicial, todavía en trámite, en el que se dilucida el régimen de guarda y custodia del menor, y régimen de relaciones de éste con su familia. Y recalca el interesado que hasta el momento el menor ha venido conviviendo con ambos progenitores durante períodos de tiempo que podrían considerarse equiparables, a pesar de residir padre y madre en distintos municipios, requiriéndose por tanto autorización judicial para dicha alteración padronal por resultar ésta especialmente relevante.

Tras analizar la tramitación dada a dicha inscripción padronal, en especial el cumplimiento de los requisitos establecidos en la por entonces vigente Resolución de 17 de febrero de 2020, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local, por la que se dictan instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre la gestión del Padrón municipal, para aquellos casos en que se solicitase el empadronamiento con uno solo de los progenitores cuando no existiera consentimiento de ambos ni autorización judicial (apartado 2.2.1.3 de las instrucciones técnicas), pudimos concluir que el Ayuntamiento de Arcos de la Frontera no cumplió con las prescripciones establecidas en las instrucciones técnicas descritas, por lo que se procedió a una inscripción padronal sin cumplir con los requisitos establecidos, siendo así que, esta inscripción causó indefensión al interesado, que no podía ser calificada como mera irregularidad no invalidante.

Ahora bien, lo anterior no resulta obstáculo para que, en consideración al tiempo transcurrido desde entonces y, especialmente, por quedar probada por la policía local la residencia efectiva del menor junto con su madre en el domicilio en que actualmente se encuentran empadronados, consideremos que exista un obstáculo insalvable para proceder a la convalidación de este vicio de anulabilidad, máxime cuando el Reglamento de Población y Demarcación Territorial de las Entidades Locales aprobado por el Real Decreto 1690/1986 establece taxativamente que toda persona está obligada a inscribirse en el padrón del municipio donde resida habitualmente, y quienes residan en más de un municipio tendrán que inscribirse en el que residan durante más tiempo en el año.

En este contexto, dirigimos una Recomendación al Ayuntamiento para que convalidara el acto administrativo del empadronamiento de madre e hijo, afectado de vicio de anulabilidad por haberse dictado por ese Ayuntamiento con infracción del ordenamiento jurídico. Asimismo insistimos en que, en lo sucesivo, el Ayuntamiento observe escrupulosamente la normativa sobre el empadronamiento de menores no emancipados, en los casos en que este empadronamiento sea instado por un solo progenitor.

En respuesta a nuestra resolución la Alcaldía de Arcos nos remitió un informe del que se deduce la aceptación de nuestras Recomendaciones toda vez que se había solicitado del Instituto Nacional de Estadística autorización para proceder a la anulación de la inscripción padronal, [queja 23/5168](#).

3.1.2.13.2. Puntos de Encuentro Familiar

Los puntos de encuentro familiar (PEF) son concebidos como un servicio prestado por la Administración (contratado con entidades privadas) de forma temporal y excepcional para facilitar a la ciudadanía disponer de un espacio neutral en el que favorecer el derecho esencial de los niños y niñas a mantener relaciones con sus progenitores y familiares, cuando debido a situaciones de ruptura familiar así se establezca por resolución judicial, una vez agotadas todas las vías de acuerdo entre los progenitores. Las familias que utilizan el servicio **suelen estar envueltas en procesos de ruptura conflictivos, por lo que es habitual recibir quejas de una de las partes denunciando falta de objetividad** de los profesionales que prestan sus servicios en los PEF a favor de la otra parte.

Las familias que utilizan los PEF suelen estar envueltas en procesos de ruptura conflictivos, por lo que es habitual las denuncias por falta de objetividad de los profesionales del recurso a favor de la otra parte

De entre las quejas referidas a PEF hemos de destacar las que recibimos relatando irregularidades en el PEF de Granada presentadas por un colectivo de personas que volvían a incidir en cuestiones similares a las que abordamos en la [queja 17/5203](#) y en la que llegamos a emitir Recomendaciones para la solución de la problemática que nos fue expuesta.

Para dar trámite a todas estas quejas incoamos de oficio el expediente [queja 22/7927](#) en el cual realizamos una visita in situ a las instalaciones del PEF y nos entrevistamos con profesionales del mismo. También nos entrevistamos con un colectivo de personas usuarias del PEF que nos vinieron a relatar sus impresiones sobre el modo de funcionamiento del mencionado recurso y sus quejas al respecto.

Con toda la información acumulada en la tramitación de este expediente nos encontramos en fase de elaboración de una resolución de la que daremos cuenta en el próximo Informe Anual.

3.1.2.13.3. Adecuación de las instalaciones y protocolos de intervención a las necesidades de las personas menores de edad

La adecuación de instalaciones penitenciarias favorables al ejercicio del derecho de visitas de niños y niñas con progenitores que se encuentran en centros penitenciarios cumpliendo pena de privación de libertad ha motivado la intervención de esta Defensoría.

Demandamos adecuación de instalaciones penitenciarias favorables al ejercicio del derecho de visitas de niños y niñas con progenitores que se encuentran en prisión

Tuvimos conocimiento de que una menor, en una de las comunicaciones familiares con su padre, interno en el CP de Albolote, tuvo que pasar el control de la unidad canina antes de acceder al establecimiento penitenciario. El abuelo de la niña denunciaba el trato que se le había dispensado a ésta por los funcionarios de vigilancia cuando la pequeña tuvo que pasar el control de la unidad canina pese al miedo que manifestaba el promotor de la queja tiene su nieta a los perros. Lamentaba que los menores cuyos padres se encuentran privados de libertad tuvieran que pasar controles de este tipo, en los que no se tiene en cuenta ni la edad ni, como en su caso, el temor de los más pequeños a los perros y en los que no se respetan por tanto sus derechos.

Ante tales circunstancias, solicitamos la colaboración de la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias para que nos informara no solo respecto a esta cuestión sino también a la documentación requerida para permitir el acceso a comunicaciones familiares a los hijos de edad de presos divorciados con derecho de visitas regulados mediante convenio y de los condenados por delitos de violencia de género ya que sobre estas cuestiones también recibimos escritos de queja el pasado 2023.

La Secretaría General General informó que el uso de estas unidades caninas viene motivado por la necesidad de prevenir la entrada de sustancias tóxicas. Y en cuanto a las pautas de actuación adoptadas por los profesionales penitenciarios responsables de la unidad canina del centro penitenciario de Albolote cuando tienen que llevar a cabo un control sobre comunicantes, entre los que se encuentra un menor de edad, se destacan las siguientes:

- ▶ "Ante menores de edad, la actuación se realiza de forma individualizada, teniendo en cuenta su edad, estado de ánimo, etc., para evitar que su relación con el perro sea de miedo. En todos los casos se tiene especial diligencia con ellos.
- ▶ Si al menor lo pueden coger en brazos, pasa el perro alrededor del familiar que lo lleva.
- ▶ Cuando el menor ya no va en brazos, se le pregunta antes de la actuación del perro si tiene miedo a los animales y se le explica cómo le va a oler el perro, dejándoles que lo acaricien antes para que comprueben ellos mismos que no hace nada.
- ▶ Terminada toda la intervención con los demás familiares, se les deja a los niños que se acerquen al perro para acariciarle e interactúen con él. Si el menor tiene ciertas reticencias al perro y sus familiares lo tranquilizan y le animan, se le pasa el perro y una vez que termina de olerle se le saca del escenario de la intervención, colocándose junto a la Guardia Civil y Funcionarios allí presentes.

- ▶ Cuando se termina toda la intervención se le pregunta al menor cómo está y se le invita a acariciar al perro para que disipe cualquier duda o reticencia.
- ▶ Cuando se observa que los menores tienen miedo, se les retira de la zona de actuación mientras se realiza el control sobre los demás comunicantes. No se obliga a ningún comunicante a someterse a los controles de seguridad establecidos por el centro penitenciario, pudiendo negarse a ellos, si bien en estos casos no se autoriza su acceso a la comunicación."

Tras el análisis de esta información y en tanto que desde Instituciones Penitenciarias se tiene en cuenta la situación de las personas menores de edad y se establecen modelos de intervención en los que se vela por los intereses de estos niños y niñas que se ven obligados a visitar a sus padres en contextos penitenciarios dimos por concluidas nuestras actuaciones con respecto a esta cuestión (queja 23/1669).