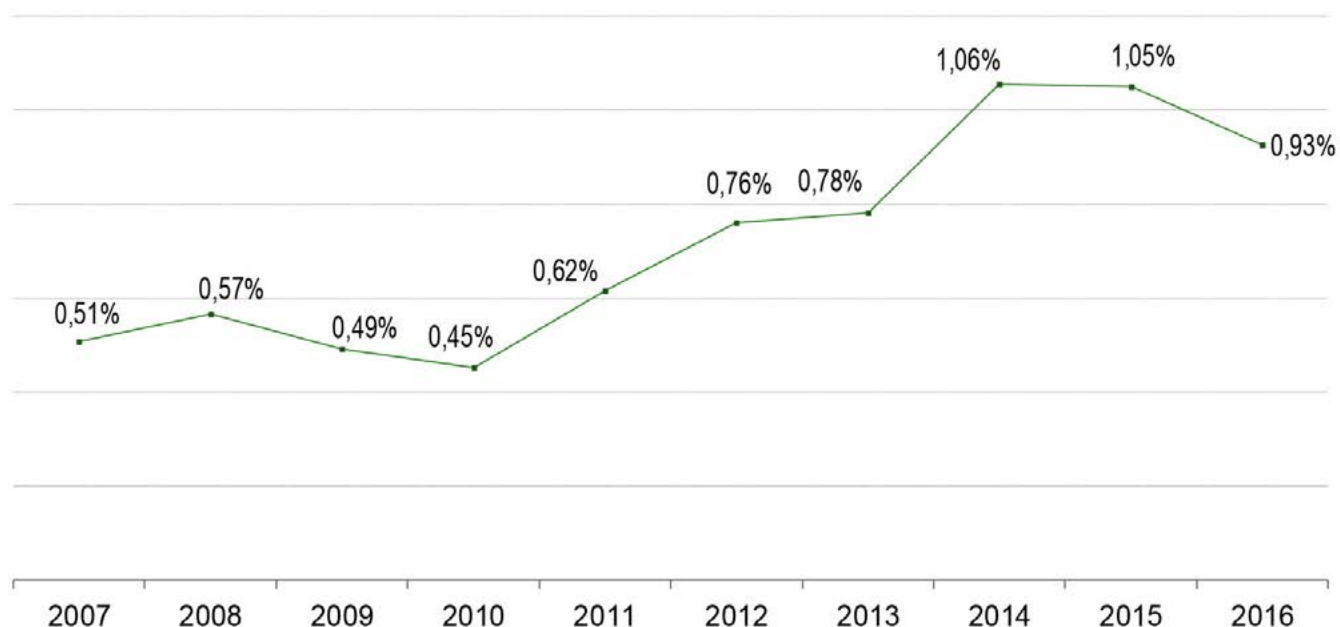


Gráfico 29. Evolución del porcentaje de sentencias de menores entre 14 y 17 años relacionadas con violencia de género respecto total de sentencias para este grupo de edad. Andalucía, 2007-2016.



Fuente: Observatorio de la Infancia en Andalucía a partir de datos de "Estadística Judicial. Actividad judicial por tribunal, 2016". Consejo General del Poder Judicial.

### 3. ACTUACIONES DE LA DEFENSORÍA: QUEJAS Y CONSULTAS

#### 3.1. Quejas

##### 3.1.2. Temática de las quejas

###### 3.1.2.2. Derecho a la educación

...

#### d) Convivencia en los centros docentes

El informe especial elaborado por esta Institución titulado **Acoso Escolar y Cyberacoso: Prevención, Detección y Recuperación de las Víctimas**, presentado en marzo de 2017 en la Comisión de Educación del Parlamento de Andalucía, ha tenido una importante repercusión en todos los ámbitos educativos, así como en los distintos medios de comunicación social.

Este trabajo pretende una aproximación al acoso escolar y al ciberacoso desde la perspectiva de esta Institución, que ya a finales de la década de los 90 comenzó a interesarse por este fenómeno. El informe parte de una definición del acoso escolar, sus modalidades, causas y responsabilidades, así como se detiene en la aparición del ciberacoso o en la incidencia de este tipo de maltrato entre iguales en la comunidad autónoma de Andalucía.

Y si siempre que lo hemos hecho, con mayor razón ahora que hemos profundizado en este fenómeno, permanecemos atentos a un problema que, como decíamos en el propio informe, si bien su incidencia no se debe exagerar y crear con ello una injustificada alarma social, desde luego tampoco hay que restarle ni un ápice de importancia a un problema con efectos tan sumamente perjudiciales en la vida de muchos alumnos.

Las quejas que hemos recibido durante el 2017 siguen poniendo de manifiesto las **distintas versiones que pueden producirse en el ámbito de la convivencia en los centros** según sean sus protagonistas compañeros y compañeras del centro o docentes (queja 17/0099, queja 17/0227, queja 17/0854, queja 17/1353, queja 17/1761, queja 17/2061, queja 17/3780, queja 17/3955, entre otras).

Pero si bien cualquier caso de acoso escolar o de violencia merece toda la atención, especial referencia queremos hacer a aquellos en los que uno de sus protagonistas se encuentra en una situación de especial vulnerabilidad.

En nuestro informe constatamos que aunque algunos expertos en psicología manifiestan que no existe un perfil único de víctima, se evidencia que tienen mayores probabilidades de ser atacados por sus compañeros los alumnos y alumnas que de alguna manera son “diferentes” o que “se comportan de manera diferente”.

También se señalaba en el informe que, tras nuestras investigaciones, habíamos podido detectar ciertas reticencias en muchos centros docentes a reconocer la existencia de un caso de acoso, así como a aplicar el Protocolo sobre acoso escolar aprobado por la Orden de 20 de junio de 2011.

Pues bien, todas estas reflexiones no han perdido vigencia a tenor de las quejas tramitadas en el presente ejercicio 2017.

Citemos un ejemplo. Los padres de una menor de 12 años, afectada por una discapacidad física, advirtieron que su hija venía sufriendo un episodio de acoso escolar, por lo que inmediatamente lo pusieron en conocimiento de la tutora.

La familia fue informada por los responsables del centro educativo de que, tras la correspondiente indagaciones, habían concluido que se trataba de un caso

de acoso escolar protagonizado por cinco menores perfectamente identificados. El maltrato vendría produciéndose desde que comenzó el curso escolar.

Asimismo, se les informó de que se trataba de un hecho que la mayoría de los alumnos de las distintas clases de su mismo curso conocían y, se les aseguro, además, que se había puesto en marcha el protocolo correspondiente, adoptándose las medidas adecuadas dada la importancia de los hechos.

Posteriormente fueron informados desde el colegio que el asunto estaba cerrado, y que las medidas disciplinarias impuestas a los alumnos implicados habían consistido únicamente en obligarles a asistir durante unas horas, con el resto de la clase, al aula de convivencia para reflexionar sobre lo ocurrido.

Es a partir de ese momento, cuando los padres exigen al centro que se acredite todo lo actuado, cuando comienzan a producirse incoherencias en las informaciones que les facilita el centro, y que, en opinión de los afectados, intentaban ocultar las irregularidades cometidas, entre ellas las de no ser cierta la apertura del protocolo sobre acoso escolar.

Lo cierto es que tras nuestra intervención, el Servicio de inspección educativa advirtió determinadas irregularidades, entre ellas la naturaleza de las medidas disciplinarias impuestas a los agresores que no se acomodaban a las normas.

En este contexto, la Inspección requirió al centro docente a que adecuara sus procedimientos a su plan de centros y al Decreto 327/2003, de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento orgánico de los institutos de Educación Secundaria. Este requerimiento llevaba aparejada la advertencia de que no se volviera a proceder a sancionar una conducta gravemente contraria de forma irregular, esto es, como si se tratara de una infracción leve y que, además, en caso de duda sobre la posible existencia de un acoso entre compañeros, se proceda a la apertura del protocolo sobre acoso.

Lamentablemente, como viene aconteciendo en muchas ocasiones, la solución pasó por el traslado de la alumna a otro centro educativo a mitad del curso

***El informe «Acoso Escolar y Ciberacoso: Prevención, Detección y Recuperación de las Víctimas» ha tenido una importante repercusión en todos los ámbitos educativos, y en los medios de comunicación social***

***Las quejas siguen poniendo de manifiesto las distintas versiones que pueden producirse en el ámbito de la convivencia en los centros***

académico, viéndose sometida a un doble proceso de victimización (queja 17/2036).

### e) Servicios Educativos complementarios

...

Otra importante cuestión que tenemos que destacar, y que celebramos, es que en la nueva regulación del servicio de comedor se contempla lo que desde esta Institución se ha venido recomendando reiteradamente desde hace ya unos años, esto es, **financiar el comedor escolar a aquellos alumnos escolarizados en determinados centros docentes concertados ubicados en zonas de transformación social.**

Es lo que establece la Disposición adicional segunda del Decreto 6/2017 al señalar que la Consejería de educación podrá financiar el servicio de comedor escolar de aquellos centros privados concertados, tanto específicos de educación especial como los que tengan aprobado un plan de compensación educativa, con la finalidad de facilitar la escolarización del alumnado de los mismos teniendo en cuenta sus necesidades educativas especiales, debidas a diferentes grados y tipos de capacidades personales o que precisen de acciones de carácter compensatorio.

...

### f) Equidad en la educación

...

Por lo que respecta a la **educación especial** ésta ha venido siendo tradicionalmente una educación paralela y separada de la educación normal y ordinaria. Sin embargo este concepto ha ido variando, de modo que en la actualidad la cultura de la integración escolar se encuentra más desarrollada, favoreciendo la aparición de la denominada escuela inclusiva.

La **educación inclusiva** se perfila como un modelo educativo que busca atender las necesidades de aprendizaje de todos los niños, jóvenes y adultos prestando especial atención a aquellos que son vulnerables a la marginalidad y la exclusión social.

Por tanto, la inclusión en el ámbito educativo es considerada como un proceso que toma en cuenta y responde a las diversas necesidades asociadas a la discapacidad y al ambiente, pero no exclusivamente a ellas. Esto implica que las escuelas deben reconocer y responder a las diversas necesidades de los alumnos.

Son muchos los instrumentos jurídicos que desde distintos ámbitos (internacional, nacional y autonómico) reconocen el derecho a la educación

*Se detectan reticencias de algunos centros docentes a reconocer el acoso y a aplicar el protocolo*

de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones que el resto de la ciudadanía, abogando además por una educación inclusiva y de calidad. Estos mismos instrumentos obligan a los poderes públicos a adoptar medidas y acciones eficaces para hacer realidad en el ámbito educativo el principio integrador.

Así, la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad (artículo 24.2.b) establece que los Estados partes asegurarán que las personas con discapacidad puedan acceder a una educación primaria y secundaria inclusiva, de calidad y gratuita, en igualdad de condiciones con los demás en la comunidad en que vivan.

Por su parte, el Texto refundido de ley general de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, reconoce también que las personas con discapacidad tienen derecho a una educación inclusiva, de calidad y gratuita, en igualdad de condiciones con las demás. A tal fin, impone a las Administraciones educativas la obligación de asegurar un sistema educativo inclusivo en todos los niveles educativos así como la enseñanza a lo largo de la vida y garantizar un puesto escolar a los alumnos con discapacidad en la educación básica, prestando especial atención a la diversidad de sus necesidades educativas.

La Ley Orgánica de Educación (Ley 2/2006, de 3 de mayo) recoge asimismo este concepto de inclusión cuando contempla como principios que deben regir el sistema educativo, entre otros, la flexibilidad para adecuar la educación a la diversidad de aptitudes, intereses, expectativas y necesidades del alumnado, así como la calidad de la educación para todos los alumnos y alumnas, con independencia de sus condiciones y circunstancias.

Pero las bondades de estas proclamas formales resultan de difícil o imposible aplicación si paralelamente las Administraciones educativas no arbitran medidas y ponen a disposición de los centros escolares recursos que permitan estimular al máximo el desarrollo personal, intelectual, social y emocional de todos aquellos alumnos y alumnas que requieran una atención educativa diferente a la ordinaria.

Si no se otorga ese plus de asistencia al alumnado con discapacidad se produce además la paradoja del agravio comparativo que sufren los alumnos con necesidades educativas especiales no ya en su formación sino en comparación

*Se ha atendido nuestra demanda de financiar el comedor escolar a los alumnos escolarizados en determinados centros docentes concertados ubicados en zonas de transformación social*

con otros alumnos que sí disponen de los medios materiales y humanos para lograr su plena inclusión educativa.

La escasez o ausencia de recursos para este tipo de alumnado, en especial aquel que padece algún tipo de discapacidad, continúa motivando un significativo número de reclamaciones ante la Defensoría.

Durante el año 2017 hemos seguido recibiendo quejas relacionadas con los **profesionales técnicos de integración social -antiguos monitores de educación especial-**.

Se trata de unos profesionales que desarrollan una importante labor de asistencia que abarca la supervisión del alumnado, la ayuda en los desplazamientos, en el transporte escolar, en los comedores, entre otras muchas labores. Constituyen estos profesionales una figura clave para la inclusión mediante su colaboración en el desarrollo de programas de apoyo y asistencia del alumnado con necesidades educativas especiales.

Sin sus servicios no resulta posible la inclusión del alumnado en las aulas en los términos y condiciones que establecen las normas educativas. (Quejas 17/0499, 17/0653, 17/4821, 17/4876, 17/4902, 17/5052, 17/5118, 17/5191, 17/5193, 17/5284, 17/5316, 17/5438, 17/5761, 17/5765, 17/5850, 17/5962, 17/5969, 17/6527, 17/6533, 17/6611, entre otras).

Advertimos con preocupación cómo la no dotación de estos recursos personales a los centros educativos se fundamenta por la Administración en cuestiones presupuestarias u organizativas, dejando en un segundo plano el interés superior de los alumnos con discapacidad.

La necesidad de contar con estos profesionales es reconocida en múltiples ocasiones por las familias, los responsables de los centros directivos y las propias administraciones educativas territoriales.

Sin embargo, nos hemos encontrado con supuestos en los que la Dirección General de Planificación y Centros, a quien corresponde la programación anual de los recursos docentes y no docentes, así como para la autorización de los mismos, no aprueba la incorporación del profesional al centro atendiendo a criterios de priorización de necesidades educativas y para garantizar una adecuada y equilibrada distribución de los recursos disponibles.

*La educación inclusiva se perfila como un modelo educativo que busca atender las necesidades de aprendizaje de todos prestando especial atención a quienes son vulnerables a la marginalidad y la exclusión social*



Nada que argumentar respecto a la necesidad de que exista una distribución equilibrada de los recursos públicos. Ahora bien, nunca esa aludida distribución puede servir de fundamento para no proporcionar a los centros educativos los apoyos materiales y personales que precisen.

Y a este respecto hemos de recordar los principios reconocidos en la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad que proclaman expresamente que las limitaciones de carácter organizativo no pueden ser alegadas para limitar el derecho de los alumnos a una educación inclusiva.

***Continuamos recibiendo quejas por la escasez o ausencia de recursos para el alumnado con discapacidad, en especial de profesionales técnicos de integración social -antiguos monitores de educación especial-***

De este modo, si desde las propias delegaciones territoriales de educación se confirma, tras los correspondientes estudios, valoraciones y dictámenes de escolarización del alumnado, que el centro educativo en cuestión precisa de un profesional técnico de integración social o incrementar los servicios del ya existente, esta demanda debe ser atendida sin ningún tipo de cortapisa o condicionamiento.

En ocasiones nos hemos visto en la necesidad de dirigir una recomendación a la Dirección General de Planificación y Centros para que se realicen las gestiones y los trámites oportunos para dotar al centro educativo correspondiente de los servicios de estos profesionales.

En el caso de un instituto de Málaga la recomendación no ha sido aceptada con el argumento de que si bien es cierto que otro profesional de integración social mejoraría la atención al alumnado, teniendo en cuenta que los recursos son limitados, el profesional es más necesario en otros centros en la provincia ([queja 16/6704](#)).

Es evidente que no podemos compartir esta argumentación. Cuando un centro necesita un profesional para la integración e inclusión del alumnado con discapacidad la Administración educativa se encuentra obligada a proporcionar el recurso. Esta obligación legal no puede quedar condicionada a que existan otros centros con mayor necesidad.

En otro orden de cosas, continuamos asistiendo al debate existente desde hace décadas en torno

***La Administración educativa fundamenta la no dotación de estos recursos personales a los centros educativos en cuestiones presupuestarias u organizativas, dejando en un segundo plano el interés superior de los alumnos con discapacidad***

a la determinación del **criterio preponderante a la hora de escolarizar a un alumno con necesidades específicas de apoyo educativo por padecer algún tipo de discapacidad.**

Quienes apuestan por el principio de integración consideran que debe primarse la escolarización en el centro docente más próximo al domicilio del alumno para fomentar su socialización, con independencia de la mayor o menor idoneidad de dicho centro para atender la concreta discapacidad del alumno.

Por el contrario, los defensores del principio de especialización abogan por escolarizar a estos alumnos en centros que dispongan de todos los recursos necesarios acordes con sus necesidades, valorando en un segundo lugar el criterio de proximidad al domicilio familiar o de integración social.

La disyuntiva entre los principios de integración y especialización tuvo un importante avance tras la promulgación del Decreto 142/2002, de 14 de mayo, por el que se establece la ordenación de la atención educativa a los alumnos y alumnas con necesidades educativas especiales asociadas a sus capacidades personales, que recoge el principio de sectorización de la respuesta educativa.

El Decreto señalado faculta a la Consejería de Educación a organizar la escolarización de los alumnos y alumnas con necesidades educativas especiales asociadas a un mismo tipo de discapacidad, con carácter preferente, en determinados centros educativos ordinarios, cuando la respuesta educativa requiera el empleo de equipamiento singular o la intervención de profesionales especializados de difícil generalización. Asimismo, se legitimaba para especializar determinadas aulas o centros específicos de educación especial.

La aplicación de este principio de sectorización implica, por tanto, una cierta relegación del derecho de libre elección de centro de las familias, ya que se antepone al mismo la necesaria especialización del centro docente y la existencia de los medios personales y materiales necesarios para la atención de las necesidades educativas específicas del menor.

De todo lo cual, cabe deducir que la escolarización del alumnado con discapacidad se orientará por la Administración hacia aquel centro, de entre los situados en zonas próximas al domicilio familiar, que cuente con los medios personales y materiales necesarios para atender el tipo de discapacidad del alumno, salvo en aquellos casos en que el elevado grado o el tipo de discapacidad hagan aconsejable su escolarización en alguno de los centros docentes que se pretenden especializar para la atención específica de los diferentes tipos de discapacidades.

La posición de esta Institución ha venido siendo de pleno respeto hacia ambos principios (integración y especialización) aunque siempre hemos considerado



que la decisión sobre cuál deba prevalecer es algo que no debería estar estipulado de una forma rígida sino que debería determinarse en cada supuesto concreto atendiendo a las diferentes circunstancias que puedan concurrir.

***Cuando un centro necesita un profesional para la integración e inclusión del alumnado con discapacidad la Administración educativa se encuentra obligada a proporcionar el recurso.***

Asimismo, esta Defensoría es partidaria de que, con carácter general, debería intentarse compaginar ambos principios: hacer todo lo posible para atender siempre el deseo de las familias sobre el centro en que quieren escolarizar a su hijo, en cuyo caso el centro seleccionado deberá contar con todos los medios personales y materiales que resulten indispensables para su atención; y debería existir un número de centros especializados en determinadas discapacidades que se ofertarían a las familias como alternativa al centro seleccionado cuando las condiciones del mismo no sean las más idóneas para atender el tipo de discapacidad que padece el alumno.

Esta disyuntiva que relatamos se presenta en muchas ocasiones cuando el alumno cambia de la etapa educativa de Primaria a Secundaria y debe trasladarse junto con sus compañeros del colegio al instituto, y ocurre que este nuevo centro no dispone de los recursos necesarios para atender al alumno con discapacidad.

Se produce el dilema de si es lógico que la Administración venga obligada a destinar un importante número de recursos humanos y materiales para la atención de un único alumno o para escaso número de ellos, o si es más racional que se derive hacia un centro ya dotado con esos medios aunque no sea el seleccionado por la familia y aunque ello suponga romper con la integración social alcanzada con el resto de compañeros en el colegio.

En nuestro criterio, el éxito en una política que dice propugnar la integración educativa del alumnado con discapacidad debe medirse por la capacidad de la Administración de solventar los déficits educativos de estas personas sin acudir a medidas de discriminación o limitación de derechos que no estén absolutamente justificadas en términos de satisfacción del interés superior del menor.

Esto supone que sólo será aceptable que se limite el derecho de libre elección de centro cuando se acredite que dicho sacrificio es necesario y conveniente para ofrecer al menor una mejor atención educativa en función de su tipo o grado de discapacidad. Cuando dicha limitación es consecuencia de una ausencia de dotación por la Administración de medios y recursos, la misma debe ser cuestionada.

Ante situaciones como las descritas, analizamos las circunstancias de cada caso concreto y, de un modo más específico, si la decisión que adopta la Administración educativa en cuanto al centro donde se ha de escolarizar el niño o niña con discapacidad respeta su interés superior.

Para esta labor tenemos en cuenta no solo los legítimos deseos de las familias sino también la opinión de los profesionales. Es frecuente que las familias cuenten con certificados emitidos por profesionales de la salud del sistema sanitario público o privado donde se recogen los beneficios o perjuicios que puede suponer para el menor su escolarización en un centro u otro, e incluso se recomienda uno concreto para evitar regresiones que dificultan la capacidad de socialización y autonomía.

***Consideramos que la decisión sobre el colegio al que debe acudir un alumno con discapacidad debe determinarse en cada supuesto concreto atendiendo a las diferentes circunstancias que puedan concurrir***

Nuestra intervención concluye cuando la Administración educativa razona y justifica la decisión de escolarizar al alumno en un centro en concreto y se confirma que en el mismo se le proporcionarán los recursos materiales y personales necesarios recogidos en el dictamen de escolarización (queja 17/0944).

...

### **g) Formación Profesional**

La Formación Profesional Básica ha sustituido a los antiguos Programas de Cualificación Profesional Inicial (PCPI). Dentro de estas Enseñanzas los programas formativos a colectivos con necesidades educativas especiales se denominan Programas específicos de Formación Profesional y tiene entre sus objetivos dar continuidad en el sistema educativo al alumnado con necesidades educativas especiales que, teniendo un nivel de autonomía que le permita tener expectativas razonables de inserción laboral, no pueda integrarse en un ciclo de Formación Profesional Básica.

***El éxito de las políticas sobre integración educativa del alumnado con discapacidad debe medirse por la capacidad de la Administración de solventar los déficits educativos de estas personas sin acudir a medidas de discriminación o limitación de derechos que no se justifiquen por el interés superior del menor***

Se trata de un tipo de enseñanza especialmente solicitada por el alumnado señalado. Sin embargo, su oferta educativa no ha ido al compás de la demanda, lo que ha motivado la frustración de muchos jóvenes y de sus familias que han comprobado, una vez más, como las proclamas sobre la inclusión de este colectivo de personas en el ámbito educativo y laboral no se corresponden con la realidad.

Las familias manifiestan sentirse discriminadas en su acceso a oportunidades potenciadoras, compensadoras para la realización personal y social que sus hijos. Se sienten excluidos de este tipo de ofertas sociolaborales.

En toda la provincia de Almería, por ejemplo, para el curso académico 2016-2017 la oferta educativa de los Programas específicos de Formación Profesional Básica se limitaba a dos unidades.

Argumentaba la Administración educativa lo novedoso de este tipo de enseñanzas que comenzaron a ponerse en práctica en el curso académico 2016-2017, tras la entrada en vigor del Decreto 135/2006, de 26 de julio, por el que se regulan las enseñanzas de la Formación Profesional Básica. Ello motivó que no hubiera tiempo para su programación unido ello a la escasa disponibilidad de espacios y equipamientos disponibles para su impartición.

No obstante, obtuvimos el compromiso de la Consejería de Educación de incrementar la oferta de estos Programas específicos en la provincia de Almería para el curso académico 2017/2018 ([queja 16/4068](#)).

...

## **h) Enseñanzas de Régimen Especial**

Las principales actuaciones durante 2017 relativas a las Enseñanzas de Régimen Especial han tenido como objetivo la defensa del derecho a la igualdad de oportunidades para alumnos con diferentes tipos de discapacidades que quieren cursar algunas de estas Enseñanzas.

Destacamos, en primer lugar, las intervenciones con **el alumnado afectado por discapacidad auditiva que desea obtener el nivel B1 del marco Europeo de Referencia para las Lenguas (MCERL) en alguna lengua extranjera.**

Las directrices del Consejo Europeo para las lenguas y el Plan de fomento del plurilingüismo en la Comunidad Autónoma de Andalucía promueven la competencia lingüística de la comunidad educativa, estableciendo el aprendizaje de idiomas entre el alumnado universitario.

Por ello, cada estudiante debe acreditar al finalizar los estudios de grado como mínimo el nivel B1. Esta exigencia se contempla también para el acceso y finalización de estudios de algunos títulos de máster universitario.

El alumnado sordo, con discapacidad auditiva o con problemas del habla, presenta graves dificultades para acreditar determinadas competencias en este ámbito como son la comprensión auditiva y expresión oral, donde se miden no sólo los conocimientos sino también unas competencias fisiológicas difícilmente alcanzables para estos alumnos por su diversidad funcional.

***La oferta de la Formación Profesional Básica es inferior a la demanda, lo que ha motivado la frustración de muchos jóvenes con discapacidad y de sus familias que han comprobado cómo las proclamas sobre la inclusión de este colectivo en el ámbito educativo y laboral no se corresponden con la realidad***

Dicho reto está obteniendo una respuesta dispar entre los institutos de idiomas de las Universidades y las escuelas oficiales de idiomas dependientes de la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía.

En efecto, determinadas universidades andaluzas, conscientes de este problema, vienen recogiendo en sus normativas adaptaciones para el alumnado con discapacidad auditiva y personas sordas en la educación de lenguas extranjeras. Las adaptaciones consisten en disponer de tiempo adicional en los exámenes, ofrecer recursos materiales y personales que precise, o la accesibilidad a información y comunicación durante el proceso para la acreditación del nivel.

Y también se prevé en dichas normas universitarias exenciones de todas o algunas de las destrezas de obligado cumplimiento para acreditar el nivel B1 en lengua extranjera.

Sin embargo, las previsiones señaladas no se contemplan en su totalidad en las enseñanzas de idiomas en régimen especial que se imparten en las escuelas oficiales de idiomas de la Administración autonómica andaluza.

El Decreto 239/2007, de 4 de septiembre, por el que se establece la ordenación y el currículo de las enseñanzas de idiomas en régimen general, así como la Orden de 12 de diciembre de 2011, recogen adaptaciones para facilitar la realización de las pruebas al alumnado con algún tipo de discapacidad pero

***Las principales actuaciones relativas a las Enseñanzas de Régimen Especial han tenido como objetivo la defensa del derecho a la igualdad de oportunidades para alumnos con diferentes tipos de discapacidades***

no establecen, en cambio, exenciones para las personas con discapacidad auditiva, lo que impide que muchas de ellas puedan obtener en las escuelas oficiales de idiomas la acreditación del nivel de lengua extranjera que se les exige para la obtención del grado o máster universitario.

Muchas son las normas a nivel internacional, nacional y autonómico que reconocen el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad y que vendrían a amparar el establecimiento de las exenciones y adaptaciones que se proponen.

La Administración educativa andaluza justifica esta ausencia de exenciones en el Real Decreto 1629/2006, de 29 de diciembre, por el que se fijan los aspectos básicos del currículo de las enseñanzas de idiomas de régimen especial, que no establece regulación referente a la exención de alguna de las destrezas evaluadas, como puede ser la comprensión oral, la expresión e integración oral, etc, debiendo el alumnado superar todas ellas para la obtención de los certificados finales, que son competencia del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

Este posicionamiento nos llevó a trasladar el asunto al Defensor del Pueblo de España para que, acorde a sus competencias, planteará ante el citado departamento ministerial la posibilidad de modificar la actual normativa reguladora de las enseñanzas de idiomas que contemple la exención que señalamos.

***El alumnado con discapacidad auditiva presenta graves dificultades para obtener el nivel B1 del marco Europeo de Referencia para las Lenguas (MCERL) en alguna lengua extranjera***

Por su parte, la Administración educativa estatal ha considerado que no se puede certificar al alumno que posee unas competencias en lenguas extranjeras que no han sido testadas mediante pruebas válidas y fiables. Caso contrario se estaría emitiendo un juicio oficial sobre competencias de un candidato a través de una certificación no sustentada en datos contrastables.

No obstante, se apunta por el Ministerio la elaboración de una nueva norma sobre la materia que permitirá, además de la emisión de certificación de competencias general, la emisión de certificados de competencias parciales correspondiente a una o más actividades de la lengua extranjera que tendrán carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.

Esta propuesta ha quedado reflejada en el Real Decreto 1041/2017, de 22 de diciembre, por el que se fijan las exigencias mínimas del nivel básico a efectos de certificación, se establece el currículo básico de los niveles Intermedio B1,



Intermedio B2, Avanzado C1, y Avanzado C2, de las Enseñanzas de idiomas de régimen especial (BOE nº 311, de 23 de diciembre). ([Queja 17/0613](#)).

Otra actuación de la Defensoría para **mejorar y compensar las condiciones de escolarización del alumnado con discapacidad se ha realizado en las enseñanzas, tanto elementales como profesionales, de música y danza.**

La normativa reguladora de dichas enseñanzas (Decretos 240/2007 y 241/2007, ambos de 4 de septiembre, y Decretos 16/2009 y 17/2009, ambos de 20 de enero) aunque contemplan la posibilidad de adaptación del currículo a las necesidades del alumnado, sin embargo, omite cualquier referencia expresa a dos medidas: la adaptación de las pruebas de acceso y la reserva de un cupo específico de plazas para aquellos alumnos y alumnas.

Es cierto que la puesta en funcionamiento de estas medidas se están realizando con carácter experimental desde hace algunos cursos en algún conservatorio profesional de música, pero la Consejería de Educación ha declarado la imposibilidad de su extensión al resto de centros. Entre los argumentos que vendrían a justificar esta postura estarían, a juicio de la Administración educativa, la necesaria capacitación específica inicial del profesorado, quien debe contar con unos conocimientos psicopedagógicos y estrategias didácticas que requieren formación específica.

Esta justificación no puede ser compartida por la Defensoría. Como garantes de los derechos del alumnado con discapacidad entendemos que las medidas de acción positiva señaladas deben hacerse extensivas a todos los conservatorios ubicados en la Comunidad Autónoma andaluza.

Tanto la normativa estatal como autonómica contienen referencias muy específicas a la igualdad de oportunidades, a la no discriminación y a la accesibilidad universal del alumnado con discapacidad.

De ello se deriva que la inclusión de este tipo de alumnado en el sistema educativo deberá llevarse a efecto con medidas, programas y acciones positivas a su favor. Una de las medidas de acción positiva más común y que goza de mayor valoración se refiere a los sistemas y procedimientos de admisión de alumnos a través de la reserva de un porcentaje de plazas para los estudiantes con discapacidad.

En la comunidad autónoma de Andalucía esta posibilidad se encuentra recogida, entre otras, en la normativa reguladora de los procesos de escolarización (Decreto 40/2011, de 22 de febrero

***El reciente Real Decreto 1041/2017 permite la emisión de certificados de competencias parciales correspondientes a una o más actividades de la lengua extranjera que tendrán carácter oficial y validez en todo el territorio nacional***



-modificado por el Decreto 9/2017, de 31 enero-) que obliga a la Administración educativa a reservar hasta el final del periodo de matrícula un máximo de tres plazas por unidad en los centros educativos para el alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo.

Dicha reserva de plazas no se limita a las enseñanzas obligatorias sino que se hace extensiva al bachillerato, e incluso a las enseñanzas universitarias, tanto para los grados como para los estudios de máster y doctorado.

Somos conscientes de los importantes desafíos a los que se han de enfrentar los docentes para atender en unas enseñanzas tan peculiares al alumnado con discapacidad. Tampoco obviamos el importante esfuerzo de formación, conocimientos psicopedagógicos y estrategias didácticas específicas que han de realizar dichos profesionales.

Sin embargo, este importante reto no puede justificar, en nuestro criterio, la inexistencia en la práctica totalidad de los conservatorios andaluces de adaptaciones de prueba de acceso y de reserva de plazas en los términos expuestos.

Por otro lado, hemos de tener presente que la normativa reguladora de estas enseñanzas datan del año 2007 en el caso de las enseñanzas profesionales, y del año 2009 en el caso de las enseñanzas elementales.

...

### 3.1.2.3. Derecho a un nivel de vida adecuado

Un año más, la **pobreza infantil** debe tener su reflejo en el informe, describiendo la situación, cómo afecta a los derechos de niños y niñas, y señalando las distintas medidas adoptadas para combatir esta lacra social.

La pobreza ha de ser analizada en el contexto de nuestra sociedad actual, y reflejar las carencias que sufren los menores en un contexto familiar de pobreza, no sólo en la cobertura de sus necesidades básicas (alojamiento, higiene, alimentación, vestido) sino también en la situación de desventaja respecto de otros menores en el acceso a la educación, cultura y ocio.

*Una de las medidas de acción positiva más común y que goza de mayor valoración es la reserva de un porcentaje de plazas para los estudiantes con discapacidad*

**Entre los colectivos más vulnerables se encuentran las familias de trabajadores temporeros**, en las que conviven menores que padecen de forma descarnada carencias en elementos básicos para su vida ordinaria. A tales efectos, hemos de aludir a la situación de riesgo y desamparo en que se encontraría

un grupo de menores, integrantes de distintas familias inmigrantes de Rumanía, cuyos padres trabajaban como temporeros en faenas agrícolas y que habían ocupado sin ningún título que los habilitara viviendas de nueva construcción aún no habitadas.

Desde el Ayuntamiento de Villamarique de la Condesa (Sevilla) se nos informó que dichas familias residen en parte de un conjunto de viviendas pareadas que tras concluir su construcción y obtener la licencia de primera ocupación no llegaron a ser vendidas por la empresa promotora (aproximadamente la mitad de la promoción fue vendida a particulares y el resto de viviendas quedaron desocupadas). Dicha empresa quebró y ante los impagos sus activos fueron asumidos por el banco que concedió el préstamo-promotor, que a su vez los cedió al SAREB.

*Los desafíos a los que se han de enfrentar los docentes para atender en unas enseñanzas tan peculiares al alumnado con discapacidad no puede justificar la inexistencia en la práctica totalidad de los conservatorios andaluces de adaptaciones de prueba de acceso y de reserva de plazas*

En esta compleja tesitura, las viviendas no vendidas a particulares fueron objeto de ocupación irregular, todo ello a pesar de estar sus puertas y ventanas tapiadas. Dichas viviendas carecen de los servicios básicos, ya que no disponen ni de suministro de agua ni de electricidad.

Las familias que ocupan esas viviendas lo hacen porque su situación socio-económica es muy precaria y no disponen de otro sitio donde vivir. Se dedican a trabajos agrícolas como temporeros, y durante el tiempo en que realizan esa labor permanecen en las viviendas los hijos que aún no tienen edad para trabajar, cuidando los mayores de los pequeños, pero en la mayoría de los casos sin disponer de persona adulta que los cuide y vele por ellos.

Para atender las necesidades de estas familias, los servicios sociales de Villamanrique han actuado en el margen de sus competencias y conforme a sus posibilidades. De este modo han realizado un trabajo social con la intención de censar a todas estas personas y conocer de forma exacta la magnitud del problema. A continuación, ganándose su confianza, han venido prestándole la ayuda posible, paliando necesidades básicas. Aún así, se llegó a producir la intervención de Protección de Menores de la Junta de Andalucía en algún caso (queja 17/3155).

Los efectos de la pobreza y consecuente exclusión social quedan patentes en la, también actuación que iniciamos de oficio, tras tener conocimiento por noticias publicadas en medios de comunicación de la tremenda situación que vivieron

**unos menores, que convivieron durante unos días con su madre y pareja sentimental, estando éstos ya fallecidos.**

Según las crónicas periodísticas, la familia llevaba aproximadamente un mes residiendo en La Zarza, dependiente del municipio de Calañas, y los menores llevaban al menos 5 días conviviendo con ambos cadáveres sin atreverse a entrar en el dormitorio, pensando primero que estaban dormidos y después sin saber bien qué hacer o a quién acudir en petición de ayuda. Finalmente los menores contactaron con el casero de la vivienda quien, tras personarse en la vivienda y corroborar lo que decían los menores, contactó inmediatamente con la Guardia Civil que intervino a continuación.

Los menores quedaron al cargo del Ente Público de Protección, que posteriormente confió su guarda provisional al padre biológico de tres de ellos, encontrándose en trámite el procedimiento judicial para esclarecer las circunstancias del fallecimiento de estas personas.

En el trámite de la queja pudimos conocer que la familia procedía de Huelva capital, y que habían sido objeto de supervisión tanto por los servicios sociales comunitarios, por el equipo de tratamiento familiar y también por el Servicio de Protección de Menores. En el curso de esta intervención se detectaron indicios de desprotección, con constantes alertas sobre las carencias que soportaba la familia y que incidían en el bienestar de los menores. Aún así, en todas estas intervenciones se consideró que eran susceptibles de ser solucionadas en el propio medio y por dicho motivo no se adoptó la decisión drástica de retirar la custodia a la madre.

De forma paralela, el padre de tres de los menores venía litigando ante el juzgado de familia para que le otorgaran a él la custodia de sus hijos, habiendo presentado denuncias en las que relataba las carencias que estos soportaban.

La madre se desplazó desde Huelva a La Zarza junto con sus hijos, y al llegar allí solicitó ayuda de los servicios sociales. Ni disponía de una vivienda adecuada, ni disponía de medios económicos con que costear un alquiler, siendo su situación muy precaria. A lo más que pudo llegar la intervención de los servicios sociales municipales y los correspondientes a la Diputación de Huelva es a iniciar un programa de intervención con la familia, documentando su situación, y

*La pobreza infantil refleja las carencias que sufren los menores, no sólo en la cobertura de sus necesidades básicas, sino también en la situación de desventaja respecto de otros menores en el acceso a la educación, cultura y ocio*

facilitando en primer lugar una ayuda para la adquisición de material de la cual no pudieron llegar a disfrutar al producirse el fatal desenlace.

Las circunstancias del fallecimiento de la pareja son objeto de investigación por parte del juzgado, lo cual no obsta para que resaltemos cómo a pesar de haber intervenido en el caso diferentes Administraciones, esta familia estaba sumida en un proceso de progresivo deterioro, en una situación de pobreza que cada vez condicionaba más su bienestar, especialmente de los menores que dependen del cuidado que puedan prestarle las personas adultas que los tienen a su cuidado.

La situación vivida por los menores no creemos que pueda achacarse de forma directa y exclusiva a ninguna Administración, pero al mismo tiempo hemos de resaltar cómo todas las que han intervenido han tenido su parte de culpa en su labor preventiva ya que, por lentitud en su intervención, por ser ésta poco eficaz, o por ausencia de una ágil coordinación con otras Administraciones, a la postre no se pudieron aplicar medidas eficaces que contribuyeran a superar las carencias de la familia.

Finalmente, una vez que tres de los hermanos han regresado con el padre, se han activado mecanismos para ayudarle en la tarea de su crianza, facilitando al mismo tiempo ayuda en su proceso de escolarización e incluso en la búsqueda de una vivienda idónea. El otro hermano se encuentra bajo tutela de la Junta de Andalucía, pendiente de la decisión que haya de adoptar el Ente Público en atención a su supremo interés (queja 17/5073).

Por otro lado, han sido numerosas las **quejas de mujeres solas con cargas familiares, es decir con hijos e hijas menores a su cargo, a los que con sus escasos recursos económicos manifiestan que no pueden atender adecuadamente** y que incluso pasan hambre por ese motivo, manifestando también en ocasiones que no pueden afrontar los suministros básicos de las viviendas como son el eléctrico y el domiciliario de agua potable, lo que les impide llevar una vida digna.

No es infrecuente que las personas promotoras de las quejas manifiesten su necesidad de poder acceder a un empleo en la creencia de que con los ingresos derivados de éste pueda mejorar su situación, por lo que solicitan ayuda para poder acceder a los Programas municipales de empleo para personas en situación de exclusión social.

Tras la tramitación de este tipo de expediente, los servicios sociales comunitarios a los que nos dirigimos en demanda de información, suelen enviarnos amplios y detallados informes en los que de manera cronológica se nos relatan las

intervenciones realizadas con la familia y las ayudas económicas de emergencia que le han sido concedidas normalmente destinadas para el pago del alquiler de la vivienda y el abono de los recibos de los suministros básicos de luz o agua; asimismo, nos dan cuenta de las diversas actuaciones derivando a entidades y organizaciones del Tercer Sector de Acción Social, esencialmente para ayuda de alimentos, o de la tramitación de otras prestaciones de carácter económico como era el denominado salario social.

Normalmente muchas de estas quejas se cierran por haber aceptado la Administración las pretensiones planteadas o por encontrarse en vías de solución. En otras ocasiones, por no observarse irregularidad en la actuación municipal al haber aplicado todos los recursos disponibles a su alcance para paliar en algo la situación de precariedad de la familias, que tan negativamente incide en el bienestar de los menores, siempre dentro de las limitaciones presupuestarias.

*Son numerosas las quejas de mujeres solas con hijos a cargo que demandan ayuda para poder atender las necesidades básicas de los menores y poder llevar una vida digna*

En este sentido, hay que tener en cuenta que los recursos económicos municipales consignados en la correspondiente partida presupuestaria destinada a estas finalidades son limitados y han de ser distribuidos de la forma más equitativa posible entre la población que acude a los mismos en demanda de ayuda. Esto ha hecho que muchos ayuntamientos, en defecto de normativa autonómica, hayan elaborado normativa propia en la que han establecido criterios objetivos para valorar la situación de vulnerabilidad, o de riesgo de exclusión social de las personas solicitantes para mediante la aplicación de un baremo de puntuación conceder y priorizar estas ayudas.

Estas iniciativas nos parecen totalmente adecuadas por cuanto que la norma reguladora al estar publicada es de público conocimiento y contiene criterios objetivos de valoración de las distintas situaciones en las que se pueden encontrar las personas y familias solicitantes que, mediante su adecuada aplicación, evitan el caer en la discrecionalidad de las resoluciones y son garantía de una mayor transparencia.

En el informe de 2016 dábamos cuenta de la conclusión de la queja de oficio que veníamos tramitando desde finales del año 2015, [queja 14/1285](#) en la que llevamos a cabo el **seguimiento continuado de la gestión del Programa de Solidaridad de los Andaluces para la erradicación de la marginación y desigualdad** aunque, especialmente, de la prestación económica en la que consistía parte del mismo, el Ingreso Mínimo de Solidaridad, también denominado salario social, poniendo de manifiesto las disfuncionalidades



que se producían en su tramitación y las extraordinarias dilaciones en su reconocimiento y pago, cuyas recomendaciones también formaron parte de un Informe Especial presentado al Parlamento de Andalucía en diciembre de 2016, sobre los [25 años de Programa de Solidaridad](#) en las actuaciones del Defensor del Pueblo Andaluz, en el que abogábamos claramente por la derogación del Programa por obsoleto, al mismo tiempo que pedíamos una nueva normativa adaptada a las circunstancias actuales.

Pues bien, a lo largo de todo el año 2017, se han seguido presentando quejas, aunque parece que en menor número que en pasados ejercicios, basadas fundamentalmente en la tardanza en la resolución del expediente y, por tanto, en su resolución y pago. Estas denuncias formuladas por personas, en un altísimo porcentaje del sexo femenino, que refieren en sus escritos tener menores a su cargo y cómo el retraso de esta prestación les perjudica al no poder atender sus necesidades más básicas.

La buena noticia es que **se ha puesto en marcha la denominada Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía**, aprobada mediante Decreto-Ley 3/2017, de 19 de diciembre, que regula la prestación económica orientada a la erradicación de la marginación y la desigualdad y a la lucha contra la exclusión social que deberá incorporar un itinerario a través de un Plan de inclusión sociolaboral, en los términos establecidos en los artículos 42.1 y 42.2.g) de la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía.

En líneas generales y tras una lectura rápida, podemos afirmar que para su elaboración se han tenido en cuenta la práctica totalidad de las recomendaciones y sugerencias formuladas en su día por esta Defensoría, entre las que destacamos la redefinición y mejor regulación de las personas beneficiarias, la aclaración del concepto de unidad familiar, la convivencia en el mismo domicilio de más de una unidad familiar, la mejor definición de los recursos computables y los no computables; lo relativo a las personas extranjeras de países no miembros de la Unión Europea que con la anterior normativa no podían acceder a esta prestación; la regulación de los supuestos de emergencia y urgencia; la regulación del procedimiento y la aclaración de la participación de los SSCC, etc.

Por otra parte, esta nueva norma viene a desarrollar la Ley 9/2016, de los Servicios Sociales de Andalucía, en lo que se refiere a la percepción de una prestación garantizada cuyo reconocimiento tienen el carácter de **derecho subjetivo**, incorporando de forma expresa lo que la Ley de SS contemplaba dentro del Catálogo de prestaciones garantizadas: «Las prestaciones económicas específicas y directas orientadas a la erradicación de la marginación y la desigualdad y a la lucha contra la exclusión social, que deberán incorporar un itinerario a través de un plan de inclusión y/o inserción sociolaboral.» A este



respecto, estaremos atentos a la consignación presupuestaria anual y a su ejecución dado que se trata de una prestación garantizada, por lo que no deben volver a darse situaciones como las del pasado, miles de solicitudes en espera de consignación presupuestaria para ser aprobadas.

Asimismo, esperamos que las medidas de inclusión e inserción sociolaboral que se prevén, para propiciar la inclusión y autonomía de las familias, sean reales y efectivas, tal como recomendábamos en nuestro informe especial, por cuanto que en la normativa anterior también se preveían actuaciones de este tipo que con el transcurso del tiempo dejaron de aplicarse.

No obstante, hay algunos aspectos que esta Defensoría acoge con cautela y que iremos viendo como se desarrollan e implementan, de los que tenemos pensado efectuar un estudio con mayor profundidad y a los que permaneceremos atentos siempre en la salvaguarda y garantía de los derechos de la ciudadanía andaluza más necesitada de protección y defensa.

*Valoramos positivamente la aprobación de la Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía orientada a la erradicación de la marginación y la desigualdad y a la lucha contra la exclusión social que deberá incorporar un itinerario a través de un Plan de inclusión sociolaboral*

#### 3.1.2.4. Derecho a la vivienda

Una gran parte de las quejas en materia de vivienda presentadas en el año 2017 en esta Defensoría, se basan en la **carencia de este bien básico por parte de muchas familias andaluzas que acuden en demanda de ayuda para poder satisfacer su necesidad de acceso**. Pues bien, a través de las numerosas quejas recibidas podemos comprobar cómo en la mayoría de los casos en los que se plantean una afectación del derecho a la vivienda, existen personas menores que sufren las consecuencias de esta dramática situación.

A este respecto, no olvidemos que el enorme déficit de viviendas para la población con menores recursos económicos, que continúa existiendo en nuestra Comunidad Autónoma, motiva la presentación de una gran cantidad de quejas año tras año. En éstas, en definitiva, lo que se solicita es el acceso a este bien básico, a este derecho de derechos, pues sólo desde la posesión de una vivienda o alojamiento digno es posible disfrutar del libre ejercicio de otros derechos constitucionales, como son el de la intimidad personal (artículo 18.1 CE.), la inviolabilidad del domicilio (artículo 18.2 CE), la libertad de residencia (artículo 19.1 CE), la protección de la familia (artículo 39.1 CE), y, en definitiva, el libre desarrollo de la personalidad que quiere garantizar el artículo 10.1 CE.

Muchas de estas quejas por necesidad de vivienda se presentan por familias que no cuentan casi con ningún recuso económico o con algunos de muy escasa cuantía, en situación de desempleo o con empleos precarios, siendo subsidiarias de prestaciones y ayudas sociales. Por estas causas suelen ser usuarias de los servicios sociales comunitarios que ante la carencia de viviendas públicas que poder ofrecer nos informan de las intervenciones que han llevado a cabo y de las ayudas económicas de emergencia que se han concedido a la familia para contribuir al pago del alquiler o de los suministros domiciliarios básicos de electricidad y agua, así como vales de alimentos o derivaciones a entidades del tercer sector de acción social para que éstas ofrezcan la correspondiente ayuda en materia de alimentación y vestido.

También es de interés reseñar que una gran parte de estas quejas son promovidas por mujeres madres que asumen la crianza de sus hijos e hijas en solitario, es decir, titulares de familias monoparentales que nos trasladan la soledad en la que se encuentran en esta dura tarea cuando se carece de recursos económicos suficientes y que se ve agravada por la carencia de un bien básico, en cuya ausencia el ejercicio de otros derechos constitucionales se transforma en harto difícil.

Como es sabido, a la **carencia estructural de viviendas protegidas públicas para las familias con menores recursos económicos, se le ha unido los efectos y consecuencias de la crisis económica que venimos padeciendo desde 2008**; esto, es la supresión de ayudas para la adquisición de viviendas protegidas, la nula o sólo simbólica construcción de viviendas públicas en los últimos años y el correlativo aumento de la demanda por parte de personas y familias que venían teniendo una vida normalizada pero que a causa de la pérdida de empleo y la drástica disminución de sus recursos económicos, han pasado a engrosar las abultadas listas de los registros públicos municipales de demandantes de viviendas protegidas, al haber perdido la que venía siendo su hogar, bien a causa de las miles de ejecuciones hipotecarias, bien por no poder pagar los recibos de alquiler de la que ocupaban en régimen de arrendamiento.

Así, aparte de las ayudas económicas de emergencia que vienen otorgando los servicios sociales comunitarios de los ayuntamientos andaluces para paliar estas situaciones, hemos de referirnos a otras iniciativas puestas en marcha por el poder público como son **las ayudas al pago del alquiler de viviendas para personas con ingresos limitados, tanto privadas como protegidas**, puestas en marcha por el Gobierno de la Nación como por la Comunidad Autónoma.

*En la mayoría de los casos en los que se plantea una afectación del derecho a la vivienda, existen menores que sufren las consecuencias de esta dramática situación*

Pues bien, otro buen número de quejas en este ejercicio, al igual que en los años 2016 y 2015, se basan en los retrasos y dilaciones que han presidido la tramitación y pago de estas ayudas al alquiler que se convoca anualmente mediante Orden la Consejería de Fomento y Vivienda.

Los reclamantes son personas con menores a su cargo que nos trasladan su desesperación ante la larga espera de una ayuda económica que no llega, lo cual pone en riesgo el que puedan seguir permaneciendo en la vivienda alquilada al no tener recursos suficientes para afrontar su pago, temiendo ser demandados por esta causa y, finalmente, desahuciados, planteándose si se verán algún día en la calle con sus hijos e hijas.

**Sólo desde la posesión de una vivienda o alojamiento digno es posible disfrutar del libre ejercicio de otros derechos constitucionales**

El importante número de quejas recibidas de estas características, llevó este año a la Defensoría, al igual que en el año anterior, a incoar queja de oficio ante la Consejería de Fomento y Vivienda dado el extraordinario retraso que presidía la resolución de la convocatoria de estas ayudas correspondiente a 2016, queja 17/2903, en la que formulamos **Recomendación**, mediante la que recomendábamos que se procediera a la inmediata resolución definitiva de los expedientes de ayuda al alquiler de esta convocatoria que aún se encontraban en trámite debiéndose proceder a su tramitación y abono efectivo, a la mayor brevedad posible y sin dilaciones indebidas.

Asimismo, recomendábamos que sin mas dilación se dieran las instrucciones oportunas para que se arbitrasen las medidas necesarias encaminadas a la dotación de efectivos de personal adecuados al volumen de trabajo de tramitación de las ayudas y el previsible aumento del mismo respecto de la convocatoria de 2017, especialmente en aquellas Delegaciones Territoriales en las que aún no se había completado la remisión de la documentación a la Intervención Provincial para su fiscalización, arbitrando para ello, si fuera menester, un plan de choque hasta tanto se ultimase la tramitación que culminase con el pago efectivo a todas las personas que resultasen beneficiarias definitivas, toda vez que su fin último no es otro que garantizar el derecho a la vivienda a quienes con sus propios medios no lo pueden satisfacer o mantener.

En el mes de diciembre hemos recibido la respuesta de la Secretaría General de Vivienda mediante la que se nos comunica que todos los expedientes estaban ya tramitados, resueltos definitivamente y pagados en casi todas las Delegaciones Territoriales, excepto en

**Han sido numerosas las quejas por retrasos en el pago de las ayudas al alquiler**

alguna de ellas como Málaga que esperaban tener abonados en su totalidad en el mes de enero o febrero del año en curso.

Por otra parte, muy a nuestro pesar, hemos de mencionar el **aumento cuantitativo en este año, de las quejas de titulares de unidades familiares que acuden a la Defensoría solicitando ayuda ante las situaciones de desahucio por impago de la renta de la vivienda en la que residen en régimen de**

**alquiler, o ante el inminente desalojo de las que ocupan sin título legal alguno**, normalmente de entidades financieras, aunque también de titularidad de la Administración, tras haberseles instruido procedimientos judiciales tanto civiles como penales por usurpación.

*Hemos demandado que se proceda a la inmediata resolución definitiva de los expedientes de ayuda al alquiler y de dotación de efectivos de personal adecuados al volumen de trabajo de tramitación de las ayudas*

La incapacidad de las administraciones para dar una solución a la necesidad de vivienda planteada por muchas familias andaluzas, ha tenido como respuesta un incremento de este tipo de ocupaciones sin título. Son muy numerosas las personas, con hijos e hijas a cargo, sin ingresos o con ingresos insignificantes, que se encuentran desesperados al no tener un vivienda donde vivir y ven como la administración desatiende sistemáticamente su solicitud.

Ante esta situación desesperada, irrumpen en una vivienda pública o propiedad de una entidad financiera que al menos, de hecho, aunque tal vez no de derecho, se encuentra vacía.

Pues bien, en el caso de la administración en el ejercicio de sus competencias y facultades y en defensa de la legalidad, aquella inicia el correspondiente expediente de recuperación de oficio que culmina con el desahucio de la familia en cuestión. Estas familias, no en pocos casos, pide el auxilio de esta Defensoría.

En lo que atañe a las viviendas de las entidades financieras, su parque es cada vez mayor, debido a que han sido muy numerosos los procedimientos de ejecuciones hipotecarias que culminaron con la adjudicación a la propia entidad financiera del inmueble que garantizaba el crédito hipotecario. Pues bien, como decíamos muchas de estas viviendas están siendo ocupadas por aquellas familias en situación de necesidad urgente de vivienda, a las que la administración no le ofrece ninguna solución habitacional.

Estas familias, normalmente, salvo excepciones, tienen que enganchar sin autorización, los suministros básicos de luz y agua, toda vez que las compañías suministradoras les exigen para poder regularizarlos el título en virtud del cual ocupan la vivienda.

Así, las personas que se hayan en la situación descrita, acuden a esta Defensoría a fin de que intervengamos ante la entidad financiera titular del inmueble, con el propósito de que accedan a regularizar su situación en el mismo mediante la firma de un contrato de alquiler social.

***La incapacidad de las administraciones para dar una solución a la necesidad de vivienda de muchas familias andaluzas ha tenido como respuesta un incremento de ocupaciones sin título de viviendas vacías***

No obstante, es unánime la posición firme mantenida en la actualidad por las entidades financieras de no regularizar bajo ningún concepto las ocupaciones sin título de sus viviendas, promoviendo procedimiento civiles de desahucios o penales de usurpación, o incentivando las ejecuciones de sentencia suspendidas.

En estos casos, esta Institución lo que viene planteando ante la entidad financiera es la suspensión del lanzamiento con carácter provisional y por un período prudencial hasta que los servicios sociales puedan ofrecer a la familia ocupante sin una alternativa habitacional.

Al mismo tiempo, nos dirigimos a los servicios sociales o las oficinas de defensa del derecho a la vivienda que han creado algunos ayuntamientos, solicitando que tomen conciencia de la situación de emergencia en la que se encuentra la familia, y traten de ponerse en contacto con la entidad financiera llegando a un acuerdo mediante el cual dicha entidad suspenda la ejecución por un tiempo razonable dentro del cual los servicios sociales se comprometan a proporcionar una alternativa habitacional a la familia afectada.

Asimismo, en alguna ocasión, nos hemos dirigido al juzgado interviniente, poniendo en su conocimiento la existencia del convenio suscrito entre el Consejo General del Poder Judicial, la Junta de Andalucía y la Federación Andaluza de Municipios y Provincias, sobre la detección de supuestos de vulnerabilidad con ocasión de lanzamientos de vivienda familiar y

***Es unánime la posición de las entidades financieras de no regularizar las ocupaciones sin título de sus viviendas, promoviendo procedimiento civiles de desahucios o penales de usurpación***



medidas de carácter social y sobre cesión de datos en los procedimientos de desahucio y ejecución hipotecaria.

Nuestra Institución debe garantizar el cumplimiento de la legalidad vigente, por lo que no puede amparar situaciones de ocupación de vivienda que además, perjudican a terceros de buena fe, quienes en la mismas circunstancias de precariedad económica y familiar o incluso peor, han decidido someterse al procedimiento legalmente establecido para la adjudicación de viviendas protegidas llevando años esperando este momento.

No obstante, podemos comprender este tipo de actuaciones, máxime cuando las administraciones con competencias en materia de vivienda no están dando toda la necesaria respuesta a la necesidad, muchas veces acuciante, de acceder a una vivienda pública.

En cualquier caso, cuando la Administración ejercita sus competencias de recuperación de la vivienda ocupada, nos hemos pronunciado en el sentido de que llegado el momento del lanzamiento, en el caso de familias vulnerables, en situación de riesgo de exclusión o con personas que pertenezcan a colectivos objeto de especial protección como son los menores, se deberá ofrecer una alternativa habitacional que evite que puedan verse en la calle.

La fundamentación de este posicionamiento la encontramos además de en los artículos 47 de la Constitución española (CE), y artículo 25 de nuestro Estatuto de Autonomía, en el artículo 10.2 de la Constitución española, que señala que las normas relativas a los derechos fundamentales y a las libertades que están reconocidos en la propia Constitución se han de interpretar de conformidad con la Declaración Universal de Derechos Humanos y los tratados y acuerdos internacionales sobre las mismas materias ratificados por España.

En este sentido, cabe señalar que el artículo 25 de la Declaración Universal de Derechos Humanos establece que toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios. En el mismo sentido, el artículo 11, párrafo 1 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC), en cuya virtud los Estados partes reconocen el derecho de toda persona a un nivel de

***Nuestra Institución debe garantizar el cumplimiento de la legalidad vigente, por lo que no puede amparar situaciones de ocupación de vivienda que, además, perjudican a terceros de buena fe***



vida adecuado para sí y su familia, incluso alimentación, vestido y vivienda adecuados, y a una mejora continua de las condiciones de existencia.

El PIDESC crea un órgano técnico para supervisar la aplicación del propio Pacto por los Estados. Se trata del Comité de Derechos Sociales, Económicos y Culturales. Este Comité, en su Observación general número 7, se preocupó de una de las cuestiones más decisivas con respecto a los desalojos, esto es, determinar las circunstancias en que son admisibles los desalojos forzosos y enunciar las modalidades de protección que se necesitan para garantizar el respeto de las disposiciones pertinentes del Pacto.

Algunas de las reglas específicas que plantea esta Observación número 7, frente a un desalojo, se refieren a la efectiva puesta a disposición de los afectados de todos los recursos jurídicos adecuados; a la adopción de medidas para impedir toda forma de discriminación resultante del desalojo; a la protección de los grupos más vulnerables como mujeres, niños o ancianos; al respeto a los principios de razón y proporcionalidad y, por supuesto, las adecuadas garantías procesales.

Resulta especialmente importante, en lo que respecta a esta Resolución, la regla contenida en el párrafo 17:

*«Los desalojos no deberían dar lugar a que haya personas que se queden sin vivienda o expuestas a violaciones de otros derechos humanos. Cuando los afectados por el desalojo no dispongan de recursos, el Estado Parte deberá adoptar todas las medidas necesarias, en la mayor medida que permitan sus recursos, para que se proporcione otra vivienda, reasentamiento o acceso a tierras productivas, según proceda».*

En definitiva, el Comité de Derechos Sociales, Económicos y Culturales ha interpretado que el derecho a la vivienda prohíbe a los Estados realizar desalojos forzosos que dejen a personas sin hogar. En otras palabras, que los Estados, en los casos de necesidad, no pueden desahuciar a las personas sin ofrecerles una alternativa habitacional.

***Demandamos que cuando la Administración recupere la vivienda pública ocupada, en el caso de familias vulnerables, en situación de riesgo de exclusión o con personas que pertenezcan a colectivos objeto de especial protección como son los menores, se ofrezca una alternativa habitacional que evite que puedan verse en la calle***

La interpretación del derecho a la vivienda que ha hecho este Comité ha sido respaldada por diversos órganos del Sistema de Naciones Unidas. Por ejemplo, la Comisión de Derechos Humanos, órgano dependiente del Consejo Económico y Social, que ha dictado resoluciones sobre desalojos forzados entre 1993 y 2004, las cuales han sido asumidas además por el Consejo de Derechos Humanos, órgano que ha sustituido a la Comisión de Derechos Humanos.

A mayor abundamiento, el Comité de Derechos Sociales, Económicos y Culturales, ha destacado la interdependencia e indivisibilidad de los derechos humanos, de manera que un desalojo forzoso sin alternativa habitacional no solo produce una vulneración del derecho a la vivienda, sino que afecta directamente a otros derechos humanos que tienen su fundamento en la vivienda, como el derecho a la vida e integridad física o el derecho a la vida privada y familiar.

En el ámbito europeo, podemos hacer referencia a la Carta Social Europea y al Convenio Europeo de Derechos Humanos.

El Comité Europeo de Derechos Sociales es el órgano que tiene la facultad de interpretar la Carta Social Europea mediante informes periódicos que valoran la aplicación de la misma por los Estados.

La Carta Social Europea contempla en su artículo 16 una referencia expresa a la protección económica, social y jurídica de la familia. En cuanto al derecho a la vivienda, este artículo solo alude a la necesidad de los estados parte apoyen la construcción de viviendas adaptadas a las necesidades de las familias.

Pues bien, el Comité Europeo de Derechos Sociales ha declarado expresamente como vulneración de la Carta los desalojos forzados que dejen a personas sin hogar, de forma similar a la interpretación del PIDESC que realiza el Comité de Derechos Sociales, Económicos y Culturales. Y aunque las decisiones de este Comité no tienen carácter vinculante, debe considerarse que el cumplimiento de buena fe de un Tratado por un Estado firmante debe obligarle a no apartarse de la doctrina de su Comité sin una justificación razonable.

Por su parte, el Convenio Europeo de Derechos Humanos (CEDH) instituye el Tribunal Europeo de Derechos Humanos (TEDH) para asegurar el respeto de los compromisos recogidos en el propio Convenio y en sus protocolos.

***El Comité de Derechos Sociales, Económicos y Culturales ha interpretado que el derecho a la vivienda prohíbe a los Estados realizar desalojos forzados que dejen a personas sin hogar***

En este caso no se trata de un comité técnico, sino de un órgano jurisdiccional, compuesto por jueces, cuyas sentencias tienen fuerza de cosa juzgada para los Estados.

Entre los compromisos que asumen las partes del CEDH está el de la prohibición de los tratos inhumanos o degradantes (artículo 3) o el del respeto de la vida privada y familiar, del domicilio y de la correspondencia (artículo 8).

En definitiva, el TEDH es consciente de que la privación de la vivienda, aún sin considerar el título que se ostenta para su utilización, puede suponer la vulneración de otros derechos protegidos por el Convenio, como los aludidos de prohibición de tratos inhumanos o degradantes o de respeto de la vida privada y familiar, del domicilio y de la correspondencia.

Por ese motivo, el TEDH en algunas de sus sentencias suspende la ejecución del lanzamiento de la vivienda hasta tanto no conozca de forma fehaciente y detallada las medidas relacionadas con el alojamiento (alternativa habitacional) y con la asistencia social que se va a prestar a la persona que va a sufrir un desalojo forzoso, con especial énfasis en la situación en que pueden quedar los niños que sufren el referido desalojo forzoso.

Todo ello tuvimos ocasión de analizarlo en la queja 15/2073, en la que emitimos la correspondiente [Resolución](#) al respecto, si bien, en honor a la verdad, a pesar de que las recomendaciones fueron aceptadas, la cuestión es que la familia se salió voluntariamente de la vivienda ocupada y aún no ha podido acceder a ninguna vivienda pública.

En relación con esta cuestión, tenemos que citar necesariamente una reciente Sentencia del Tribunal Supremo de 23 de noviembre de 2017, Sección Tercera de la Sala de lo Contencioso-Administrativo, mediante la que el **Alto Tribunal ha fijado su doctrina sobre el deber de las personas titulares de la judicatura ante un desalojo por desahucio u ocupación de una casa con niños, en el sentido de que antes de autorizar la entrada en domicilio tienen que asegurar y garantizar una protección integral y efectiva de los derechos e intereses de las personas menores**, al amparo de la Ley de Protección Jurídica del Menor, la Convención sobre los Derechos del

*El Tribunal Europeo de Derechos Humanos considera que la privación de la vivienda, aún sin considerar el título que se ostenta para su utilización, puede suponer la vulneración de otros derechos protegidos por el Convenio Europeo de Derechos Humanos*

Niño y la Constitución Española. [http://www.icavigo.es/documentos/STS%20\(derechos%20menores%20acceso%20domicilio\).pdf](http://www.icavigo.es/documentos/STS%20(derechos%20menores%20acceso%20domicilio).pdf)

En otras ocasiones, aunque en un número mucho más reducido, se plantea **la necesidad de poder permutar o cambiar la vivienda protegida pública en la que reside la familia adjudicataria en régimen de arrendamiento, por otra adaptada a las necesidades especiales de su hijo o hija con discapacidad** (queja 17/4702). Aunque no siempre las solicitudes de permuta están basadas en este motivo, por cuanto que las situaciones de conflictividad vecinal y social del barrio o entorno en el que se ubica la vivienda, los progenitores consideran que no son adecuadas para el desarrollo normalizado de sus hijos e hijas, también son objeto de queja ante esta oficina (queja 17/1488, queja 17/2661 queja 17/3035, queja 17/0555, queja 17/2258, entre otras).

### 3.1.2.6. Derecho a la protección

#### 3.1.2.6.1. Protección de menores en situación especial vulnerabilidad

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

Las competencias asignadas a esta institución del Defensor del Pueblo Andaluz como Defensor del Menor de Andalucía nos obligan a realizar actuaciones que van más allá de nuestra labor de supervisión de la actuación de las administraciones públicas de Andalucía. Es por ello que en aquellos supuestos en que cualquier persona nos traslada una denuncia relativa a la situación de riesgo en que pudiera encontrarse algún menor, solicitamos la colaboración de las administraciones competentes para que emprendan las actuaciones que fuesen necesarias en garantía de sus derechos y bienestar.

En unos casos recibimos quejas de **familiares denunciando la situación de riesgo del menor** por el que sienten afecto (queja 17/6216 familiar denuncia que la madre maltrata tanto al padre como a los hijos; queja 17/1904 padre pide ayuda para su hija de 16 años, embarazada de su novio de 20; queja 17/1794 denuncia la situación de riesgo de la hija de su actual pareja, que vive con la madre).

En otros casos son los **propios menores**, normalmente adolescentes, los que **solicitan ayuda** ante la situación de riesgo en que se encuentran (queja 17/0308, adolescente con anorexia se queja de que la familia no la trata bien; queja 17/0060, niña de 13 años se queja de que el padre la deja sola en casa; queja 17/0504 chico de 16 años se queja de que la familia de la novia no lo trata bien).

La **ruptura de la convivencia** de pareja también provoca situaciones en la que desde cualquiera de las partes se solicita la intervención del Defensor para solventar el problema que les afecta (queja 17/3778 padres nos exponen que la madre, de la que están separados, no trata bien a sus hijos; queja 17/6434 denuncia que los problemas de drogodependencia de la madre afectan negativamente a sus hijos; queja 17/0330 madre denuncia inacción de las Administraciones ante la conducta de absentismo escolar de su hija, que reside con el padre).

*Solicitamos la colaboración de las administraciones competentes para garantizar los derechos y bienestar de los menores en posible situación de riesgo*

Suele ser también frecuente que algún vecino, sensibilizado por la situación en que se encuentra algún menor, se dirija a nosotros solicitando que intervengamos (queja 17/5495 vecino denuncia que una niña de 10 años queda al cargo de su hermana discapacitada de 17; queja 17/1532, denuncia que inquilinos morosos tienen al hijo sin escolarizar; queja 17/3885, vecino denuncia que dos hermanos están en riesgo con sus padres, ambos alcohólicos; queja 17/6610, niño de 2 años llora continuamente y de forma desconsolada).

En ocasiones, la denuncia nos llega de forma anónima, lo cual hace que debamos extremar la prudencia en la derivación del caso a las administraciones públicas competentes (queja 17/6517, denuncia anónima relativa a una niña de seis años que pudiera encontrarse en situación de grave riesgo; queja 17/0846 denuncia anónima de la situación de riesgo de dos hermanos cuyos padres están separados; queja 17/0802, denuncia anónima del grave riesgo que corren cuatro hermanos que sufren graves carencias).

En todas estas quejas y en otras tantas de tenor similar nos interesamos por las actuaciones desarrolladas por los servicios sociales comunitarios en el propio medio, así como por las posibles intervenciones de otras administraciones, impulsando las actuaciones en curso y supervisando su acomodo a las previsiones normativas.

## **b) intervención de los Servicios Sociales ante situaciones de riesgo**

Hemos de referirnos también a nuestra misión de supervisión del funcionamiento de las administraciones públicas de Andalucía en sus relaciones con la ciudadanía. Es por ello que en este apartado aludiremos a nuestra actuación supervisora de la intervención de los servicios sociales comunitarios, por tratarse del primer escalón de la intervención social con menores, correspondiéndoles las competencias para la detección y/o intervención en situaciones de riesgo.



Se ha de destacar, en primer lugar, la aprobación en 2017 de **la nueva Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía**, que desarrolla las competencias exclusivas de la Comunidad Autónoma de Andalucía en materia de servicios sociales, entre las que se incluye la protección de menores y la promoción y protección de las familias y de la infancia.

La Ley recoge, en su artículo 28, funciones propias de los servicios sociales comunitarios como la coordinación con los servicios educativos para facilitar una atención integral a las personas menores de edad, de forma simultánea y continuada, y apoyar a sus familias. También el desarrollo de actuaciones de prevención, información y reinserción social en materia de menores, la detección de menores en situación de desprotección, la detección e intervención en casos de menores en situación de riesgo y, cuando sea necesario, el abordaje terapéutico en el propio medio, mediante un tratamiento específico e integrador que compense situaciones de riesgo de desprotección o permita la reunificación familiar en aquellos casos en los que haya sido necesaria la adopción de medidas de protección.

El artículo 42 de esta Ley regula las prestaciones garantizadas, que son aquellas cuyo reconocimiento tiene el carácter de **derecho subjetivo**, son exigibles y su provisión es obligatoria para las administraciones públicas. Entre estas prestaciones garantizadas se incluye la **protección jurídica y social de las personas menores** de edad en situación de desamparo.

Determina el artículo 44.3 de la Ley que serán de responsabilidad pública y de gestión directa de la administración de la Comunidad Autónoma la adopción de medidas de internamiento no voluntario, los servicios de protección y adopción de menores, y todas aquellas medidas y actuaciones de los servicios sociales que supongan ejercicio de autoridad.

Por su parte, en el Catálogo de Prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales se determinarán las prestaciones que estarán exentas de aportación por parte de las personas usuarias, entre las que se encontrarán, en todo caso, las prestaciones de servicios de información, valoración, orientación, diagnóstico y asesoramiento, tanto en el nivel primario como en el especializado; la elaboración del proyecto de intervención social; protección de menores de edad en situación de riesgo o desamparo; protección jurídica y social de las personas con capacidad limitada y de menores en situación de desamparo.

La nueva regulación de los Servicios Sociales en Andalucía se ha de completar con las novedades introducidas por la Ley 26/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y adolescencia. En lo que atañe a los servicios sociales comunitarios se ha de destacar su artículo 17, que **desarrolla de forma**



## **integral el concepto de riesgo en que pueda encontrarse una persona de menor de edad y el procedimiento para declarar dicha situación.**

La nueva regulación legal prevé que una vez detectada la situación de riesgo de algún menor, el proyecto de actuación para solventar las carencias o conductas inapropiadas con éste pueda ser consensuado con los progenitores u otros responsables legales, respondiendo así al principio de primar las soluciones consensuadas frente a las impuestas. En caso de que se nieguen a su suscripción o no colaboren posteriormente en el mismo, la Ley prevé que se declare la situación de riesgo del menor mediante una resolución administrativa, a fin de garantizarles la información de cómo deben actuar para evitar una ulterior declaración de desamparo.

Así pues, nos encontramos con un nuevo hito procedimental en materia de protección de menores, hasta ahora no contemplado en la legislación autonómica andaluza, y no recogido en la nueva Ley de servicios sociales, cual es resolución administrativa por la que se declara la situación de riesgo de algún menor.

Toda vez que la Comunidad Autónoma de Andalucía tiene competencia exclusiva en materia de protección de menores, queda pendiente una actualización de la legislación autonómica que clarifique y adapte a nuestra singularidad esta declaración de riesgo, sus efectos e incardine estas actuaciones en las ulteriores actuaciones que se pudieran realizar en protección del menor, e implicaran la separación de éste de su entorno social y familiar.

La legislación autonómica andaluza deberá actualizarse para que clarifique y adapte a nuestra singularidad esta declaración de riesgo, sus efectos e incardine estas actuaciones en las ulteriores actuaciones que se pudieran realizar en protección del menor.

### **Muchas otras han sido las actuaciones realizadas para supervisar las intervenciones de los servicios sociales comunitarios ante posibles situaciones de riesgo de los menores.**

Destacamos, por su singularidad, la actuación realizada con los servicios sociales de Lucena (Córdoba) tras tener noticia de que una persona habría arrojado desde la ventana de su domicilio un perro a la calle, muriendo el animal tras la caída. La Policía procedió a la detención de esta persona y lo condujo a Comisaría donde permaneció en prisión hasta ser puesto a disposición judicial y quedando en libertad con la acusación de un delito de maltrato animal y otro de violencia en el seno de la familia.

Nuestra intervención venía motivada por el hecho de que esta persona había enviudado y tenía a su cuidado a sus tres hijos, por lo que no parecía

congruente que existiendo una acusación de maltrato en el seno de la familia, esta persona hubiera regresado a su domicilio y siguiera conviviendo con sus hijos, sobre los que no se habría adoptado ninguna medida de protección.

Tras recabar información de los servicios sociales municipales accedimos a detalles sobre la situación de riesgo en que se encontraban los menores. De forma sucinta fuimos informados sobre las actuaciones que al respecto venían realizando los servicios sociales comunitarios de Lucena, así como las anteriormente realizadas -durante tres años- por el equipo de tratamiento familiar.

Se trata de un caso complejo en tanto que a pesar de existir factores negativos de riesgo (familia monoparental tras el fallecimiento de la madre en 2013, consumo de alcohol por parte del padre, problemas de conducta de los menores) también existen otros factores positivos de protección tales como el apoyo de la familia extensa, el reconocimiento de problema por parte del padre y su compromiso por solucionarlo, así como la asunción de las indicaciones dadas por los servicios sociales.

Por todo ello, desde los servicios sociales comunitarios se estima que la problemática familiar aún podría ser reconducida en el propio medio, y que por tanto no resultaban necesarias medidas que implicaran la separación de la convivencia de los menores respecto del padre. Y esta conclusión también era asumida por el Ente Público de Protección, lo cual no obsta para que se estuviera realizando un seguimiento muy estrecho de la evolución familiar, por si resultaran necesarias medidas más contundentes en protección de los menores (queja 17/0864).

Destacamos también la actuación en la que analizamos un problema debatido en la comisión municipal de absentismo escolar de Burguillos, relacionado con la **justificación documental de las faltas de asistencia a clase de los alumnos por motivos de salud**. La queja venía referida a la decisión adoptada por la sección de pediatría de la Unidad de Gestión Clínica (UGC) de Alcalá del Río, con efectos desde enero de 2015, de no facilitar a los padres justificantes

*Nos encontramos con un nuevo hito procedimental en materia de protección de menores, hasta ahora no contemplado en la legislación autonómica andaluza, y no recogido en la nueva Ley de Servicios Sociales: la declaración de la situación de riesgo de algún menor*

*La legislación de Andalucía habrá de actualizarse para adaptarse a la nueva regulación de las declaraciones de situación de riesgo de los menores*

médicos de la asistencia a consulta de sus hijos, como tampoco del alta médica que traería como consecuencia la obligación de los alumnos de reincorporarse a las actividades docentes.

En el debate celebrado en la comisión municipal de absentismo sobre esta cuestión los representantes de la Administración educativa plantean que esta decisión dificulta la detección de casos de absentismo escolar, ya que dichos justificantes disuaden a los padres de ocultar los verdaderos motivos de la falta de asistencia a clase, argumentando motivos de salud no reales. A lo expuesto los representantes de los servicios sociales municipales añaden que para la prevención del absentismo escolar su actuación es más efectiva cuando la conducta absentista ha sido detectada precozmente y ha motivado la intervención de los equipos de tratamiento familiar, evitando con ello situaciones de desprotección mucho más graves.

Tras dar traslado de la problemática a la dirección del distrito sanitario Sierra Norte, recibimos un informe que refería como una vez realizadas las averiguaciones oportunas se pudo constatar que a comienzos de 2015, tras venir observando las facultativas en pediatría de la UGC que algunos padres utilizaban los servicios sanitarios para justificar el absentismo escolar de sus hijos, sin que la causa fuese en realidad por enfermedad, decidieron plantear el caso a la trabajadora social de la UGC. Esta trabajadora social a su vez entregó a la dirección de los centros escolares de su ámbito de actuación un escrito en el que planteaba esta problemática y facilitaba su teléfono y correo corporativo para cualquier consulta que fuese necesaria desde los centros escolares sobre los menores atendidos en el dispositivo sanitario de pediatría o atención primaria. Este mismo escrito fue posteriormente notificado a los servicios sociales de Burguillos.

A partir de aquí se produce un desencuentro entre las trabajadoras sociales de los servicios sociales municipales y las facultativas en pediatría, argumentando aquellas la necesidad de que se siguiesen emitiendo los justificantes de asistencia a consulta solicitados por los padres; y replicando éstas que no es responsabilidad de los profesionales sanitarios la justificación de las faltas puntuales de asistencia del alumnado, sin que ello fuera obstáculo para su colaboración en el control del absentismo escolar en aquellos casos que los servicios sociales consideraran de riesgo, pero sin tener la obligación de emitir un justificante de asistencia a consulta cada vez que un alumno faltara a clase alegando motivos de salud.

En este contexto formulamos una serie de recomendaciones tanto al distrito sanitario como al Ayuntamiento de Burguillos, para su consideración en la comisión municipal de absentismo escolar, sobre la base de la siguiente argumentación.

- 1º. No consideramos razonable que se exija de forma generalizada a todo el alumnado la aportación de justificantes médicos de la falta de asistencia a clase por motivos de salud, los cuales sólo deberían solicitarse para aquellos casos en que existiera algún indicio o sospecha de que la justificación aportada por los padres o tutores no responde a la realidad.
- 2º. Estimamos que la Administración sanitaria debe expedir documentos justificativos del estado de salud o de la mera asistencia a consulta médica en aquellos supuestos en que los soliciten los padres o tutores, ello con la finalidad de cumplir con la exigencia impuesta por el centro educativo.
- 3º. La Administración sanitaria y la educativa han de ser especialmente rigurosas en el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales respecto del tratamiento y cesión de los datos médicos contenidos en tales documentos.

Ambas Administraciones respondieron de forma favorable nuestra resolución, coincidiendo en que sólo deberían solicitarse justificantes para aquellos casos en que existiera algún indicio o sospecha de que la justificación aportada por los padres o tutores no respondía a la realidad ([queja 16/4127](#)).

Aludimos en este apartado también a la **intervención de los equipos de tratamiento familiar ante situaciones de riesgo (ETF)**. Estos Equipos son el principal instrumento de intervención de las Corporaciones locales con familias en situación de riesgo. Se trata de un servicio social especializado cuya intervención resulta clave para ayudar a solventar carencias familiares, evitando con ello actuaciones en protección de los derechos de los menores que impliquen la separación de éstos de su entorno social y familiar.

Cuando una familia es derivada a un equipo de tratamiento familiar ya está documentada la situación de riesgo por la que atraviesa, estando identificadas las carencias susceptibles de mejorar o reconducir, y en esos momentos es cuando el equipo ha de elaborar un programa de intervención que contemple las diferentes actuaciones y prestaciones de las que se haya de beneficiar la familia, siendo necesario el previo compromiso de ésta para someterse a dicha intervención y para alcanzar los objetivos programados.

*El trabajo de los Equipos de Tratamiento Familiar es clave para ayudar a solventar carencias familiares, evitando actuaciones en protección de los derechos de los menores que impliquen su separación del entorno social y familiar*

**Las reclamaciones de las familias pueden venir referidas bien al excesivo celo de los profesionales por supervisar su evolución, por la escasez o ineficacia de las ayudas que reciben, o bien por diferir de la valoración que se realiza de su situación,** tal como ocurre en la queja 17/4600 relativa a un ETF de la provincia de Jaén, cuyos informes de intervención fueron incluso remitidos al Juzgado que acordó el régimen de guarda y custodia de la menor, y régimen de visitas asignado al progenitor no custodio.

### **c) Menores en situación de dependencia**

En 2017, como en ejercicios anteriores, las cuestiones que se plantean en parte de **las quejas presentadas en relación con el Sistema de la Dependencia, cuyas personas afectadas han sido menores de edad, no difieren de las que afectan a las personas mayores de edad dependientes,** siendo reiteradas las relativas a las dilaciones que se vienen produciendo, desde hace años, en las distintas fase del procedimiento y que afectan, tanto al reconocimiento inicial de la situación de dependencia y asignación de grado, como a la elaboración del Programa Individual de Atención (PIA), y la consiguiente demora en la resolución de concesión del recursos o prestación idónea al grado de dependencia reconocido.

Asimismo, han seguido cobrando este año, al igual que el año anterior, un especial protagonismo el retraso en la efectividad de acceso a las prestaciones del Sistema para las personas dependientes moderadas Grado I, que se produciría por imposición legal a partir del mes de julio del año 2015, viéndose también afectadas por esta situación las personas menores dependientes reconocidas con este Grado.

*Han cobrado protagonismo las quejas por el retraso en la efectividad de acceso a las prestaciones del Sistema para las personas dependientes moderadas Grado I, incluidas las menores de edad*

En las quejas por dilaciones excesivas y, en todo caso por encima de los seis meses de resolución previsto en la normativa aplicable, las más de las veces atañen al retraso en la elaboración de la propuesta de PIA o en su resolución, mediante la emisión del acto administrativo definitivo por el que se reconoce el derecho y la asignación del recurso correspondiente, si bien no se suelen presentar quejas por disconformidad con el recurso o prestación otorgados por cuanto que en el caso de los menores se suele conceder la Prestación Económica para Cuidados en el entorno familiar por personas cuidadoras no profesionales que es lo que usualmente prefieren sus progenitores y representantes legales.



A tales efectos, hemos de recordar la excepcionalidad con la que se contempla esta prestación en la normativa de aplicación para las personas menores de 18 años 21 años con discapacidad que se encuentren en etapa escolar.

En ocasiones, en este tipo de expedientes de queja por dilaciones o retrasos en la tramitación, se solucionan accediendo el organismo competente a las pretensiones de la persona interesada, tras la petición de informe por parte de esta Institución, sin embargo, las más de las veces este tipo de quejas dan lugar a una larga tramitación que han hecho necesaria la emisión de una resolución de la Defensoría sobre el fondo del asunto tras la constatación del largo tiempo que se tarda en resolver estas peticiones.

A este respecto, hemos de reseñar que en este ejercicio hemos concluido expedientes de queja que se iniciaron en años anteriores, 2015 y 2016, habiendo terminado todos ellos con la aceptación de la resolución formulada en su día a la Delegación Territorial competente, tal es el caso de la [queja 15/5473](#) y [queja 16/5653](#), entre otras.

Como ejemplos de las quejas sobre el retraso en la efectividad de las prestaciones para las personas dependientes moderadas Grado I, tenemos la [queja 15/5381](#), [queja 17/0747](#) y [queja 17/1513](#).

En las memorias anuales de pasados ejercicios, en concreto de 2015 y 2016, nos ocupamos de diversas cuestiones en relación **a personas menores discapacitadas que disfrutaban de escolarización en residencia escolar y que tenían reconocida al propio tiempo su situación de dependencia**, tales como el de la compatibilidad de prestaciones durante la minoría de edad y el pase a seguir recibéndolas mediante la revisión del PIA a través del sistema de la dependencia en lugar de por la vía escolar, al pasar a la edad adulta.

Al respecto, hemos de decir que en el presente ejercicio han dejado de recibirse quejas sobre esta temática, siendo curioso en relación a estas cuestiones el asunto planteado, en el que la persona compareciente exponía que su hijo de 14 años de edad, padecía encefalopatía y linfopenia, autismo severo y sordera profunda, presentando un comportamiento agresivo y violento que manifestaba hacia sí mismo y hacia quienes convivían con él, poniendo en peligro la integridad física propia y ajena.

El menor de edad se encontraba escolarizado residiendo fuera de casa de lunes a viernes, no obstante lo cual, la permanencia en el domicilio familiar los fines de semana, donde el afectado residía con su madre y con sus abuelos maternos, se había vuelto inviable, debido al riesgo que sus ataques suponían, habiendo causado lesiones importantes a sus allegados.

Esta situación obedecía, en parte, a la hiperactividad del menor, que acrecentaba su violencia al encontrarse en un lugar más cerrado y pequeño como es el domicilio familiar, rechazando la permanencia en el mismo y el contacto con su familia.

La madre del menor afirmaba que su situación era de verdadero riesgo, que se veían obligados a visitar los servicios de urgencia frecuentemente y que, la mayor envergadura de su hijo, la hacía temer una consecuencia irreversible, ya que no se veía capaz de contener los impulsos violentos de aquél. Razón por la cual consideraba necesario, que a pesar de la edad de su hijo, con una gran dependencia reconocida, se determinase como recurso adecuado en su caso específico, el de Servicio de atención residencial, en un centro como el que sugería (en el que el menor ya pasaba el verano), al tratarse el de su hijo de un caso excepcional, en el que por encima de la edad, a su juicio, había de atenderse a la necesidad.

En este caso, no era posible el recurso de atención residencial en el centro que proponía la madre ya que sólo estaba previsto a través del sistema de la dependencia para los adultos, pues las necesidades educativas especiales de las personas menores corren a cargo de la Consejería de Educación. Tras diversos servicios concedidos, finalmente se le asignó la prestación económica para cuidados en el entorno familiar (PECEF) como prestación más adecuada a la situación de su hijo (queja 15/3442).

Finalmente, como ejemplo de otra de las situaciones de las que nos hemos venido ocupando en esta Defensoría con ocasión de las disfunciones en el sistema a causa del traslado de expedientes de esta naturaleza entre Comunidades Autónomas, citamos la queja afectante a una persona menor de edad que, tras su traslado de residencia y expediente, en abril de 2015 la región de Murcia cesó en el abono de la prestación, al haber trasladado el expediente a la Comunidad andaluza. En Andalucía, por su parte, se le informó que en septiembre de 2015 ya contaban con el expediente, si bien, le explicaron que había muchos atrasos y que no podían hacer nada.

Tras [Resolución](#) formulada por esta Defensoría se llevó a cabo la revisión del PIA por traslado de Comunidad Autónoma, siendo [aceptada](#) la misma, concediéndosele la Prestación Económica para cuidados en el entorno familiar tal como anteriormente venía percibiendo.

De esta cuestión nos ocupamos con carácter general en una actuación de oficio, [queja 16/2178](#), de la que dimos cuenta en nuestro [informe anual de 2016](#) (queja 16/0750).

Por otra parte, como en años anteriores son reiteradas las quejas en las que se plantean problemáticas de índole general en relación a las personas con

discapacidad pero, ahora ya, no relacionadas con el Sistema de la dependencia, sino con **la valoración y el reconocimiento formal de la discapacidad por los organismos competentes para ello**, los Centros de Valoración y Orientación (EVO) dependientes de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales, a las que no escapan las personas menores de edad directamente afectadas.

En este sentido, son frecuentes las quejas sobre las dilaciones o retrasos en el reconocimiento inicial del grado de discapacidad o en el asignado tras su revisión a instancia de parte. También suelen ser habituales las quejas en las que se manifiesta disconformidad con el grado reconocido, al considerar que no se ha asignado el adecuado a las patologías alegadas (queja 17/1502, queja 17/3034, queja 17/4995, entre otras).

En ocasiones, la tardanza o dilación injustificada en el procedimiento de reconocimiento puede ocasionar perjuicios para el ejercicio de otros derechos como es el derecho a la educación. Tal es el caso que planteaba el interesado que nos decía que el 6 de septiembre de 2016 solicitó el reconocimiento de la discapacidad de su hijo y que tras varios intentos de solicitud de información sin resultado alguno, tras haber aportado una documentación que se le requirió, el día 23 de enero de 2017 recibió respuesta a su ulterior petición de información mediante la que le indicaban que su hijo todavía no tenía cita para ser valorado.

Por todo ello pedía nuestra ayuda, pues en marzo tenía que solicitarle plaza en centro de educación y precisaba tener reconocida la discapacidad y aportar el certificado.

Finalmente el menor fue valorado en febrero por el EVO aunque, bien entrado marzo, aún no habían recibido la documentación acreditativa, retraso que, según la información que recibió el interesado, el organismo alegaba que pudiera ser debido al servicio de correos (queja 17/0388).

#### **d) Menores posibles víctima de trata de seres humanos**

En 2017 han continuado llegando a las costas andaluzas, principalmente por Motril (Granada), Algeciras (Cádiz), Tarifa (Cádiz) y Almería, **mujeres sobre las que recaen indicios de víctima de trata de seres humanos que van acompañadas de sus hijos pero que carecen de documentación acreditativa del vínculo familiar.**

*Son frecuentes las quejas por dilaciones en el reconocimiento inicial del grado de discapacidad o en el asignado tras su revisión a instancia de parte y aquellas por disconformidad con el grado reconocido*

Se trata de un asunto ampliamente tratado por esta Institución, en su condición de Defensor del Menor, y sobre el que siempre hemos insistido en que el abordaje de este fenómeno ha de tener como guía el interés superior del menor. Todas las intervenciones de las distintas autoridades, entidades y organismos que intervienen en esta dura realidad deben ir dirigidas a proporcionar la máxima protección de niños y niñas.

*En 2017 han continuado llegando a las costas andaluzas mujeres sobre las que recaen indicios de víctima de trata acompañadas de menores con los que no pueden acreditar documentalmente el vínculo familiar*

Uno de los principales hándicaps en estos casos es la inexistencia de documentación o, en su caso documentación veraz, que permita acreditar el vínculo de filiación entre madre e hijo o hija. Es lógico, por tanto, que las autoridades españolas no puedan dar por acreditado tal vínculo con las simples manifestaciones de las personas adultas que acompañan a los menores.

Para poder acreditar el vínculo, y sin perjuicio del seguimiento que se efectúe a los niños por la Entidad Pública protectora de menores, la Fiscalía General del Estado, en su dictamen 2/2012, sobre tratamiento a dar a menores extranjeros acompañados cuya filiación no resulta acreditada, faculta a dicha entidad a **ofrecer a la supuesta madre la realización voluntaria de las pruebas de ADN.**

Cuando el ofrecimiento es aceptado se inicia un procedimiento en el que intervienen varios organismos y cuya adecuada coordinación resulta esencial. La relación de parentesco entre madre e hijo debe ser declarada por la Fiscalía de Menores quien ha de ordenar la realización de las pruebas de ADN a ambas personas a través de los servicios científicos de la Policía Nacional.

*Todas las actuaciones de las distintas autoridades, entidades y organismos que intervienen en esta dura realidad deben ir dirigidas a proporcionar la máxima protección de los menores acompañantes a la víctima*

Estas gestiones deben realizarse con la mayor celeridad posible para paliar el sufrimiento de las personas afectadas. Por un lado tenemos a la presunta madre que además de su situación de vulnerabilidad en su supuesta condición de víctima de trata, se ve obligada a separarse de sus hijos. Y por otro lado tenemos a los menores, que además de su situación de riesgo, son separados de sus madres y trasladados a un centro de protección de menores.

Es usual, además, que hasta tanto no lleguen los resultados de las pruebas, la Entidad Pública limite las visitas entre madres e hijos y sólo permita los contactos telefónicos entre ambos. Una práctica -la de la comunicación telefónica- que evidentemente carece de sentido cuando el hijo es un bebé.

En ocasiones se han producido demoras en la realización de las pruebas de ADN de manera singular cuando madre e hijo se encuentran en provincias distintas. No es infrecuente que el centro de protección de menores donde habitan los niños estén en provincias diferentes a la que se ubica el centro de ayuda humanitaria donde residen las madres y, en consecuencia, deba ponerse en marcha los mecanismos de coordinación entre varios organismo y autoridades de distintas provincias, complicando más si cabe la labor.

Pero esta complejidad añadida no puede justificar, en ningún caso, que la práctica de las pruebas de ADN se demoren más de dos meses como ha acontecido en algún caso que se ha resuelto satisfactoriamente tras la intervención de la Defensoría (queja 17/6524).

En otras ocasiones recibimos denuncias de ONG,s sobre **el modo en que se materializa la retirada del menor hasta tanto se efectúan las pruebas que acrediten el vínculo familiar entre madre e hijo**. También se cuestiona las demoras en establecer o autorizar los contactos entre ambos tras la separación, aunque sean telefónicos.

Se alega que las presuntas madres no reciben ninguna documentación acreditativa de los motivos de dicha retirada, recibiendo únicamente de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado una información verbal acerca de su condición de irregularidad en España como motivo de la retirada del menor, no constando en ningún documento las advertencias legales ni sus derechos como presunta madre del niño ni los recursos legales que se pueden ejercer para la recuperación.

*Se denuncia que a las presuntas madres no se les informa del motivo de la retirada de los menores y sólo se les advierte de su condición de irregularidad en España*

Se cuestiona asimismo la lentitud del Servicio de Protección de menores en atender la solicitud de ejercer el derecho de visitas al menor, situación especialmente sensible cuando se trata de menores de corta edad.

Sin perjuicio de las intervenciones que, con carácter general, está realizando esta Institución en colaboración con el Defensor del Pueblo de España en la atención a menores acompañados de mujeres posibles víctimas de trata, las



casos concretos que se nos plantean suelen encontrar una solución favorable tras nuestra intervención (queja 17/4227).

Las protagonistas de las intervenciones realizadas referentes a posibles víctimas de trata han sido mayoritariamente mujeres, muchas de ellas menores de edad. No obstante, desde finales del año 2016, según datos de algunas ONG,s que trabajan en territorio andaluz, algunos chicos, **muchos de ellos aparentemente menores de edad pero sin documentación fiable que lo acredite, presentan una serie de indicadores que plantean la posibilidad de que puedan estar siendo víctimas de trata de seres humanos.**

Suelen ser chicos de apariencia muy joven, huérfanos o procedentes de familias monoparentales, sin recursos económicos ni formación; presentan un discurso aprendido de que han venido a jugar al fútbol y que bajo dicho pretexto diversas personas los han tenido a su cargo, aparentemente sin coste alguno según manifiestan, en Marruecos pagándole el pasaje en patera.

*En 2017 se han tramitado quejas de chicos -aparentemente menores de edad pero sin documentación fiable que lo acredite- que presentan indicadores de víctimas de trata de seres humanos*

También son indicadores el hecho de que acceden a territorio español irregularmente, generalmente por Ceuta, o bien por patera y carecen de documentación que acrediten edad, identidad o nacionalidad; suelen provenir del África francófona (Guinea Conakry, Costa de Marfil, Senegal). Del mismo modo carecen de recursos económicos, sin embargo plantean la necesidad de salir del dispositivo de ayuda humanitaria de manera inmediata.

A pesar de estos indicios comunes la casuística y el destino de estos chicos son muy diversos.

Algunos disponen de pasaporte emitido por país de origen pero esta documentación es declarada inválida o no auténtica. Tras las pruebas oseométricas que apuntan a su mayoría de edad y tras emitir el fiscal el decreto declarando formalmente tal mayoría, se les abre expediente de expulsión y diligencias penales por falsificación de documentación. Otros presuntos menores plantean problemáticas susceptibles de protección internacional.

Con independencia de estas peculiares circunstancias, las ONG,s denuncian **presuntas disfunciones en el Sistema de Protección.** Se alega la negativa de la Entidad Pública a recibir a menores y tramitar su ingreso en un centro de protección cuando esta gestión se solicita los viernes por la tarde y los fines

de semana. Se denuncia un desconocimiento de la figura del asilo dentro de los propios Servicios de Protección de menores, los cuales en ocasiones han sugerido la no necesidad de renovación del documento provisional de solicitante de asilo del interesado, al haber ingresado ya en el sistema de protección de menores, lo que produciría un grave perjuicio para la marcha de su expediente de protección internacional. También se cuestiona la celeridad adoptada por la Entidad Pública cuando se solicita alguna intervención urgente para evitar que el presunto menor abandone el dispositivo de ayuda humanitaria.

Se trata de un problema ciertamente complejo que requiere de una exquisita colaboración entre todos los agentes que intervienen en el mismo, esto es, organizaciones no gubernamentales, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, Fiscalía y Entidad Pública.

Y su solución no es fácil teniendo en cuenta la multitud de factores que intervienen en esta realidad y la especial vulnerabilidad de estos chicos ya que a su condición de menores de edad, se les une la no presencia de persona adulta que los proteja y, además, su posible condición de víctimas de trata.

*Algunas ONG,s alegan disfunciones del Sistema de Protección en la atención a chicos menores de edad sobre los que recaen indicios de ser víctima de trata*

Conocemos que en la provincia de Sevilla existe una comisión técnica convocada por la Fiscalía de menores en aplicación del Protocolo marco de protección de las víctimas de trata de seres humanos de 5 de junio de 2012, donde se han debatido las líneas básicas de la intervención policial. Se ha reflexionado sobre la escasa permanencia de las víctimas en los centros de acogida lo que dificulta o imposibilita la atención y tratamiento. Se han aclarado los extremos relativos a las funciones de cada operador. También la comisión ha cursado invitación a la Entidad Pública para subrayar la alerta sobre la existencia de víctimas menores y sensibilizar y orientar en la detección a los profesionales de posibles situaciones de riesgo.

Seguiremos trabajando para mejorar la protección de estas personas, y atentos a los resultados de los trabajos de la mencionada comisión técnica (queja 17/4227).

**Un menor o una menor deberá ser declarado en desamparo cuando pueda ser identificado como víctima de trata de seres humanos y haya un conflicto de intereses con sus padres, tutores y guardadores.**

En estos supuestos la Ley de protección jurídica del menor obliga a la Entidad Pública a asumir la tutela o guarda del menor y a elaborar un plan individualizado

de protección que establecerá los objetivos, la previsión y el plazo de las medidas de intervención a adoptar con su familia de origen.

La especial tutela que merecen los menores que se encuentran en esta situación de vulnerabilidad no se ofreció en el asunto que relatamos seguidamente.

La Entidad Pública acordó declarar en desamparo a dos menores de edad para preservar sus derechos frente la pretensión de sus familiares -inmigrantes procedentes de Rumanía- que habrían concertado sendos matrimonios forzados en contra de su voluntad. Un juzgado de lo penal instruía diligencias contra los padres por posible delito de trata de seres humanos, coacciones y amenazas.

Tras acordar su ingreso en un centro de protección, las menores se fugaron sin que haya sido posible su localización.

Ante estas adversidades la Entidad Pública debe prestar un plus de protección de las menores frente a sus familias y una de las medias principales ante estas peculiares circunstancias es buscar un centro de protección para las menores alejados del domicilio de residencia de su familia y su entorno social conocido.

Sin embargo, el alejamiento no se realizó en el presente supuesto ya que la Entidad Pública se limitó a internar a las menores en un centro ordinario sin especiales cautelas en cuanto a sus salidas del mismo, e incluso sin acordar su traslado o intensificación de las medidas de protección una vez que se conoce que la familia -de quien se las protegía- había localizado a las menores en el centro. Es más, se llegó incluso a autorizar contactos de la familia con las menores como si no existiera riesgo para su integridad personal.

Consideramos que en estos casos debió contemplarse las especiales circunstancias que concurrían en las menores, por su condición de extranjeras, enfrentadas a su familia y entorno socio-cultural, y en riesgo de tener que someterse en contra de su voluntad a relaciones no consentidas con terceras personas, por eso hemos recomendado al Ente Público que ante situaciones similares se adopten las medidas cautelares para preservar los derechos y seguridad de los menores, en especial para evitar su localización por el entorno familiar o social del que se las pretende proteger.

La recomendación ha sido aceptada ([queja 16/6237](#)).

### **e) Menores inmigrantes**

**El incremento de la llegada de menores extranjeros no acompañados a Andalucía durante 2017** es uno de los aspectos más relevantes en asuntos de menores.

No se trata de un fenómeno nuevo para nuestra Comunidad Autónoma. Andalucía tiene una dilatada experiencia en la atención y protección de menores que llegan a sus costas sin la compañía de una persona adulta que los proteja.

La ubicación en un lugar estratégico para el acceso a Europa de personas procedentes del continente africano ha determinado que sus costas y puertos se conviertan en zonas de llegada para una gran parte de personas, entre las que se incluyen menores de edad a las que se ha de proteger.

No contamos con datos oficiales sobre el número exacto de menores que han entrado por Andalucía en 2017, pero hemos podido conocer que el Sistema de protección andaluz atendió hasta octubre de dicho ejercicio más de 2.500 personas que llegaron ese año, a los que hay que añadir los 703 que estaban siendo atendidos del año anterior.

En respuesta a este fenómeno, la Administración ha puesto en marcha unos dispositivos de emergencia mientras se posibilita la derivación de los menores a la red de recursos residenciales normalizados o se crean nuevos por los procedimientos legalmente establecidos. Fruto de esta decisión se crearon 100 nuevas plazas con carácter provisional gestionadas por entidades privadas y repartidas entre las provincias de Cádiz, Granada y Almería.

Sin embargo, la llegada incesante de menores durante los meses siguientes al verano pronto hizo que las medidas de emergencia descritas fueran insuficientes y se tuvieron que ir adoptando nuevas decisiones a la vez que se demora la derivación de los menores a recursos normalizados.

Ello ha supuesto la  **saturación de los centros de protección** , especialmente los que desarrollan el programa de primera acogida, propiciando, a pesar de los esfuerzos de la Administración y de la pericia de los profesionales que trabajan en los recursos, la existencia de carencias en las garantías de los derechos básicos de los menores.

*El incremento de la llegada de menores extranjeros no acompañados a Andalucía durante 2017 es uno de los aspectos más relevantes en asuntos de menores*

*La saturación de los centros de protección, a pesar de los esfuerzos de la Administración y de la pericia de los profesionales que trabajan en los recursos, genera carencias en las garantías de los derechos básicos de los menores*

El colapso que está sufriendo el sistema de asistencia a estos menores ha sido proclamado por la Administración autonómica, por las organizaciones no gubernamentales y comprobado por esta Defensoría.

Tampoco podemos olvidar la merma de las garantías laborales de quienes desarrollan su labor en los centros de protección que han visto duplicado y, en ocasiones puntuales triplicado, su trabajo sin apoyo compensatorio o extraordinario a su labor.

Desde que se inició el incremento inusitado de menores inmigrantes no acompañados a Andalucía, nuestra Defensoría, entre otras actuaciones, ha venido realizando un seguimiento de la respuesta inmediata que por el Ente Público se estaba ofreciendo para dar alojamiento y protección a dichos menores.

Nos desplazamos a comprobar in situ los alojamientos provisionales que se habilitaron en un camping ubicado en Tarifa (Cádiz), y hemos visitado diversos centros de la provincia de Cádiz que desarrollan programas de acogida inmediata de menores extranjeros. También nos hemos entrevistado con responsables políticos, con responsables de los centros, con sus trabajadores y con algunos de los menores que residen en los recursos.

Conocemos que, a pesar de que el número de menores ha ido fluctuando, lo usual es que los centros hayan manteniendo como mínimo una ocupación del doble de las plazas previstas, incluso en algunos momentos la ocupación se ha cuadruplicado.

Hemos sido testigos del importante esfuerzo realizado por el personal de los centros, cuyos efectivos no se han incrementado en ningún caso, lo que les ha obligado con muchas limitaciones a hacer lo posible para que la estancia de los menores sea adecuada, pero se lamentan de que sus labores se limiten a aspectos asistenciales sin poder desempeñar, por falta de medios y tiempo, las tareas educativas que les corresponden.

Desde nuestra Institución vamos a seguir trabajando para demandar una respuesta adecuada por parte de la Administración que haga posible que la afluencia masiva de estos menores a los centros no altere las garantías,

***Demandamos una respuesta adecuada de la Administración para que la afluencia masiva de MENA a los centros no altere las garantías, la organización y el funcionamiento del sistema de protección, ni tampoco suponga una merma de los derechos laborales de los trabajadores***



la organización y el funcionamiento del sistema de protección, ni tampoco suponga una merma de los derechos laborales de los trabajadores que prestan servicios en los recursos.

Somos muy conscientes que nos enfrentamos a un problema complejo porque si bien no podemos permitir la saturación en la que se encuentran los centros de primera acogida, a pesar de los innegables esfuerzos que está realizando el Sistema de protección, tampoco podemos demandar que planifique la provisión de los recursos residenciales ante un fenómeno tan peculiar y complejo como el migratorio del que difícilmente podemos llegar pronosticar su alcance.

La solución, por tanto, en ningún caso puede estar en ampliar ilimitada e indefinidamente la capacidad de los centros de protección de menores de Andalucía.

El fenómeno que abordamos es una cuestión que compete también a la Unión Europea y al Estado Español, no es sólo una cuestión de nuestra comunidad autónoma. Son estos entes quienes de forma coordinada han de articular los medios, mecanismos e instrumentos necesarios para abordar el asunto con las debidas garantías, teniendo siempre presente que cuestiones organizativas o económicas nunca pueden prevalecer frente al interés superior de unos adolescentes que llegan a nuestro país en una situación de especial vulnerabilidad.

Estamos convencidos de que una intervención global en asuntos migratorios debe centrar su foco de atención también en los países de origen prestando la ayuda necesaria que ponga término a la imperiosa necesidad que tienen muchas personas, incluidas menores de edad, de salir de sus países en busca no sólo de un futuro mejor; simplemente en busca de un futuro.

*La UE, el Estado y las Comunidades Autónomas, de forma coordinada, han de abordar el asunto con garantías, teniendo presente que cuestiones organizativas o económicas nunca pueden prevalecer frente al interés superior de los MENA*

Debemos evitar que los menores arriesguen sus vidas buscando un nuevo mundo en un trayecto aparentemente sin peligro que se ha cobrado ya muchas vidas, demasiadas (queja 17/3620, queja 17/6299 y queja 17/6668).

Por otro lado, destacamos un asunto que tuvo una importante repercusión social en 2017. Nos referimos a la decisión del Ministerio del Interior de habilitar **unas instalaciones previstas como uso penitenciario ubicadas en el**

## **municipio de Archidona (Málaga) para ser utilizadas como centro de internamiento de personas extranjeras.**

La decisión ha creado una ardua polémica en distintos ámbitos, si bien, una de las cuestiones que más alarma ha causado ha sido la posible existencia de personas menores de edad en las referidas instalaciones.

*Una intervención global en asuntos migratorios debe centrar su foco de atención también en los países de origen prestando la ayuda necesaria que ponga término a la imperiosa necesidad que tienen muchas personas de salir de sus países*

Este asunto estaba siendo abordado por la Defensoría del Pueblo de España, en su doble condición de Alto Comisionado de las Cortes Generales y Mecanismo Nacional de Prevención contra la Tortura, con la que hemos mantenido contacto permanente sobre esta problemática conforme a las relaciones de coordinación y colaboración establecidas en la Ley 36/1985, de 6 de noviembre.

Respecto a la posible existencia de personas menores de edad en las referidas instalaciones, tras la visita realizada por técnicos de la Institución estatal se pudo comprobar que existían dos personas, que aportaban documentación donde se haría constar su minoría de edad pero calificada por las autoridades como “poco fiable”, y a las que se les habían realizado pruebas oseométricas con resultado de mayoría de edad. En ambos supuestos, la documentación ha sido remitida a la Fiscalía a fin de que se pronuncie sobre estos dos casos teniendo en cuenta la discrepancia entre los documentos aportados y el resultado de las pruebas.

También en esta visita se detectó la existencia de un posible menor al que no se le había practicado prueba de determinación de la edad por lo que ésta se efectuó en el Hospital de Antequera (Málaga) previa autorización de la fiscalía, con resultado de minoría de edad. El chico fue dado de baja en el centro de internamiento de extranjeros provisional de Archidona y trasladado a un centro de protección.

Transcurridos varios días desde su ingreso algunos internos del centro de Archidona alegaron ser menores de edad, y tras someterse a las pruebas oseométricas algunos de fueron declarados menores y puestos a disposición del Servicio de protección de Andalucía. Para otros, en cambio, las pruebas practicadas dieron como resultado su mayoría por lo que debieron permanecer en el establecimiento hasta tanto se materializara su repatriación.

Sin perjuicio de la polémica y el debate social suscitado sobre la conveniencia de habilitar unas instalaciones concebidas inicialmente como centro penitenciario para acoger a personas extranjeras en situación ilegal, o sobre el modo en que se produjeron los ingresos, o incluso sobre el trato recibido por los internos;

el asunto que abordamos pone de relieve una problemática ya recurrente que afecta a los menores extranjeros no acompañados: **la fiabilidad de las pruebas oseométricas para la determinación de la edad.**

Se trata de un asunto reiterado en el tiempo. Desde hace bastante se viene cuestionando en distintos ámbitos la rigurosidad de los resultados de una prueba que en el caso de la Comunidad Autónoma de Andalucía queda reducida a una radiografía del hueso carpo de la mano izquierda que se realiza en algunos hospitales del Sistema sanitario público andaluz, y no siempre por especialistas en radiología.

*La comunidad científica ha cuestionado la rigurosidad de los resultados de las pruebas oseométricas para la determinación de la edad de los MENA por los grandes márgenes de error que presentan*

La técnica señalada presenta grandes márgenes de error y ha sido objeto de crítica por un amplio sector de la comunidad científica, quien insiste en que cualquier estudio de determinación de la edad ha de tener presente la influencia de factores patológicos específicos, nutricionales, higiénicos-sanitarios y de actividad física.

Por otro lado, el método de determinación de la edad que se practica en en Andalucía se aparta de las directrices establecidas por el Comité de los Derechos del Niño que ha señalado que las medidas para determinar la edad no sólo deben tener en cuenta el aspecto físico del individuo sino también su madurez psicológica.

Las fiabilidad y rigurosidad de las pruebas no es una cuestión baladí. Todo lo contrario. Se trata de una cuestión sumamente trascendente para la vida de las personas extranjeras ya que **con esta prueba se está decidiendo si los poderes públicos deben prestarles las atenciones y cuidados a las que tienen derecho como menores de edad o, por el contrario, han de ser tratadas como personas adultas extranjeras que se encuentran irregularmente en nuestro país** y han de ser repatriadas a sus países de orígenes, salvo que sean susceptibles de protección internacional.

En nuestra Defensoría estamos trabajando en la actualidad para interesar la colaboración de todos los agentes implicados y conseguir para estos menores sobre cuya edad existan dudas fundadas, que se les realicen de estudios y pruebas médicas de mayor fiabilidad que permitan fundamentar con rigor el dictamen médico, que se la base de la declaración de mayoría o minoría de edad por la Fiscalía de menores (*queja 17/6705*).

## f) Menores con trastornos de conducta

El conocimiento por parte de la ciudadanía de las actuaciones que esta Institución realiza como Defensor del Menor hace que en muchas ocasiones recibamos quejas de personas alertando del comportamiento incívico de algún menor, normalmente en edad adolescente, y como dicha conducta afecta no solo a otras personas sino también al propio menor, aparentemente atrapado en una espiral ascendente de comportamiento cada vez más dañino y que lo aboca a entornos marginales, llegando al extremo de ilícitos penales.

En esta situación no resulta extraño que sean los familiares directamente vinculados con el menor quienes nos soliciten **ayuda para que éste pueda beneficiarse de algún recurso socio-sanitario altamente especializado en el abordaje de problemas de comportamiento.**

Lo usual es que en ese momento ya hayan agotado todas las posibilidades, habiendo solicitado ayuda de los servicios sociales de zona, siendo derivados al equipo de tratamiento familiar; en lo relativo a salud mental acudieron al pediatra o médico de cabecera, equipo de salud mental de distrito y equipo de salud mental infanto juvenil, y en última instancia incluso solicitaron la intervención del Ente Público de Protección de Menores, para que asumiera la guarda y custodia del menor ante la imposibilidad de contener su conducta inadaptada (queja 17/0441, queja 17/3042, queja 17/2796, y queja 17/5776).

El Ente Público es consciente de este problema, que no solo afecta a menores cuyos familiares velan por ellos y actúan con diligencia dentro de sus posibilidades, sino que también afecta a menores cuya tutela ejerce la propia Administración, y por dicho motivo ha habilitado a algunos de los centros residenciales de que dispone para que ejecute de forma exclusiva un **programa especializado en el abordaje de trastornos del comportamiento.**

El contenido de este programa es similar, en cuanto a su faceta técnica, al que se realiza en los centros de internamiento para menores infractores, con la diferencia en este último caso que la intervención no se realiza de forma voluntaria sino obligatoriamente impuesta por un juzgado de menores, como medida reparadora del ilícito penal cometido.

En cualquier caso, hemos de reseñar que tanto el ingreso como la salida de estos centros de protección de menores que ejecutan un programa especial para atender a menores con problemas de comportamiento se ha de realizar conforme a las previsiones del Título II, Capítulo IV, de la Ley Orgánica 8/2015,

de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, toda vez que están en juego derechos fundamentales de los menores allí atendidos al estar prevista la utilización de medidas de seguridad y restricción de libertades o derechos fundamentales.

### 3.1.2.6.2. Protección a menores en situación de desamparo

#### a) Declaración de desamparo. Tutela y guarda administrativa

...

**La intervención del Ente Público también se produce en casos de madres víctimas de violencia de género**, primando el interés superior del menor incluso en estas lamentables circunstancias. Es por ello que las decisiones no son siempre comprendidas y que por dicho motivo se llega incluso a presentar queja ante el Defensor. Ejemplo de ello es la queja 17/2195 en la que la abuela de cuatro menores discrepaba de la decisión del Ente Público de declararlos en situación de desamparo, asumiendo su tutela conforme a la Ley. Nos decía que su hija, madre de los menores, fue víctima de violencia de género por parte del padre, y que a consecuencia de dicha situación protagonizó una tentativa de autolisis, la cual determinó la intervención de la Policía Local y a continuación del Ente Público de Protección de Menores.

La abuela se lamentaba de la victimización secundaria que estaba siendo objeto la madre, que además de ser víctima de violencia por parte de su marido, sufría en esos momentos la separación de sus hijos, a lo cual se unía lo que calificaba como actitud fría y distante de la Administración que sin tener en cuenta la situación vivida por su hija le exigía cambios en su situación personal y familiar, que una vez cumplidos no llevaban aparejados la inmediata restitución de la custodia de los menores, estando éstos además separados de su entorno familiar conocido.

En el informe que recibimos del Ente Público se reseñaba el maltrato a que habían estado expuestos los menores de forma continuada durante años, en un clima de gran violencia intrafamiliar, materializada en la existencia de malos tratos físicos y psíquicos de su progenitor hacia su madre en presencia de sus hijos, llegando el mayor a recibir algún golpe al interponerse entre sus padres para evitar que su madre fuese agredida.

Los menores presentaban indicadores de daño emocional fruto de esta tipología de maltrato al haber estado sometidos a una situación de gran estrés



(sumisión, miedo y rechazo hacia la figura masculina, déficit a nivel emocional y comportamiento agresivo).

Si bien la madre, en el contexto de maltrato machista, no había logrado desempeñar su obligado rol de figura protectora para sus hijos, permitiendo durante años la exposición de éstos a una situación de violencia, manteniendo una insana relación de pareja, no es menos cierto que antes de que se produjese la retirada de los menores por intervención de la policía, la madre empieza a dar pasos para salir de dicha situación interponiendo una denuncia contra su pareja, motivo por el que se establece una orden de alejamiento.

También se acredita un proceso de mejora vital, reflejándose esto en una mayor estabilidad personal, relacional con sus hijos, de hábitos de vida cotidiana, de imagen personal y apoyo familiar, por lo que el pronóstico es favorable a que en un futuro se pueda producir una reagrupación familiar.

No obstante, en consideración a la cronicidad de la situación de maltrato, y ante el reciente comienzo de la terapia psicológica que estaba llevando la madre, el Ente Público estimaba que aún era necesaria cierta prudencia y antes constatar que se mantenían los cambios logrados con dicha terapia, toda ello para garantizar que la incorporación de los menores con su madre se produce en las condiciones adecuadas (queja 17/2195).

...

### 3.1.2.6.3. Medidas de protección acogimiento familiar, acogimiento residencial y adopciones

...

#### c) Adopción nacional e internacional

...

De igual modo se empieza a observar un fenómeno de signo contrario, cual es el **incremento de adopciones nacionales, fundamentalmente referidas a menores con necesidades especiales**. La adopción es un proceso lento y lleno de trámites burocráticos que, en muchos casos, acaba desanimando a los futuros padres. Sea como fuere, si hasta hace unos años las familias que asumían la elevada lista de espera

*Se incrementan las solicitudes de familias que de modo altruista deciden adoptar un menor con necesidades especiales*

para la adopción nacional eran aquellas que tenían dificultades para concebir un hijo y que no disponían de medios económicos para acudir a la adopción internacional, en estos momentos su perfil es más diverso, y nos encontramos además de aquellas familias con otras que desisten de la adopción internacional, ello unido a familias monoparentales, matrimonios homosexuales, y la cada vez más frecuente solicitud de familias que de modo altruista deciden adoptar un menor, a pesar de que éste tenga necesidades especiales.

...

### 3.1.2.6.4. Protección frente al maltrato infantil

#### a) Denuncias de maltrato a menores

Hemos continuado recibiendo **denuncias que relatan episodios de maltrato a menores**. Tras registrar dichas denuncias, y salvo que valoremos que carecen en absoluto de elementos de verosimilitud, solicitamos la colaboración de las autoridades competentes para que, conforme a sus competencias, emprendan una investigación que aclare los hechos y, en su caso, para que se adopten las medidas oportunas en protección del menor.

Cada supuesto que llega a nuestra oficina tiene su singularidad, a pesar de ello podemos reseñar cierta frecuencia de denuncias remitidas por **adolescentes denunciando el maltrato de que dicen ser víctimas en el seno familiar**. Así en la queja 17/2859 una adolescente denuncia a su padre y a continuación se arrepiente y pide que no intervengamos, precisando que nos escribió cuando se encontraba alterada tras una discusión; en la queja 17/4779 una adolescente denuncia que sus padres la tratan desconsideradamente con insultos y vejaciones; en la queja 17/5192 una chica de 17 años denuncia que es víctima de maltrato por sus padres; y en la queja 17/5497 una adolescente nos remite la fotografía de una cicatriz compatible con la que produciría un cigarro.

Al igual que cuando relatamos nuestra intervención ante situaciones de riesgo, también en **los casos de ruptura de la relación de pareja se producen denuncias que en ocasiones llegan al extremo de relatar malos tratos físicos**. Así ocurre en la queja 17/5629 en la que un padre denuncia que su hijo es maltratado por su madre y su actual pareja; en la queja 17/3041 la madre denuncia que el padre maltrata psicológicamente a su hija cuando ejerce su derecho de visitas; en la queja 17/2720 un padre denuncia que su hija ha sido víctima de abusos por parte de la actual pareja de la madre; en la queja 17/0243 abuelos paternos denuncian que la madre maltrata a sus nietos y que los desarraiga de su familia.

**Las nuevas tecnologías de la comunicación e información cada vez más ocupan un lugar destacado en casos de maltrato a menores**, bien como fuente directa del maltrato, bien como cauce indispensable para su materialización posterior. De este modo ocurre en la queja 17/5012 en la que una menor denunciaba el acoso que sufría por parte de una persona adulta en redes sociales; en la queja 17/6532 un adolescente denuncia que su ex pareja estaba siendo víctima de amenazas a través de redes sociales; en la queja 17/6424 se quejaba del vídeo que había recibido a través de una red social en el que se podía ver como un menor estaba siendo vejado y humillado.

*Las TIC ocupan un lugar destacado en casos de maltrato a menores, bien como fuente directa del maltrato, bien como cauce indispensable para su materialización posterior*

Hemos de reseñar que las denuncias de maltrato van más allá del entorno familiar o de relaciones sociales del menor, pues en ocasiones el lugar en que este se produce puede ser muy variopinto. Así en la queja 17/2888 una madre denuncia que el monitor de natación de una piscina pública tiene un comportamiento vejatorio con su hija, de tres años; al igual que en la queja 17/1519 en el que una madre denuncia el comportamiento maltratador de un monitor de natación con su hijo, obligándolo a realizar actividades para las que no está preparado y que traumatizan al menor; en la queja 17/0651 una adolescente se queja de que dos compañeras de internado tuvieron que abandonar el centro tras conocerse que habían mantenido relaciones sexuales con una persona adulta.

## **b) Protocolos de intervención por maltrato**

El principio de buena administración requiere a los profesionales que intervienen en cualquier procedimiento administrativo que su actuación sea ágil y eficaz, más aún si la intervención a la que nos referimos tiene como objeto preservar los derechos e integridad personal de un menor víctima de malos tratos.

Es por ello que el gobierno de la Junta de Andalucía, en coordinación con otras administraciones e instituciones públicas (Fiscalía, Poder Judicial y Corporaciones Locales) consensuó un protocolo de coordinación que habría de presidir las diferentes actuaciones en esta materia, cuyo texto íntegro fue publicado en el BOJA nº.39 de 26 de febrero de 2004.

Con posterioridad a dicho protocolo, la Junta de Andalucía aprobó el Decreto 3/2004, de 7 de enero, por el que se establece el sistema de información sobre maltrato infantil de Andalucía, del cual se ha de destacar la hoja de notificación de situaciones de maltrato infantil como elemento relevante de sistematización y normalización de la información sobre casos de maltrato, que a su vez activaría muchas de las medidas previstas en el mencionado protocolo de intervención.

La experiencia acumulada en tales intervenciones ha sido plasmada por la Dirección General de Infancia y Familias en diferentes documentos técnicos, tales como el Protocolo de derivación a los programas de evaluación y diagnóstico y tratamiento de abusos sexuales a menores en Andalucía, Guía de indicadores para la detección de casos de violencia sexual y pautas de actuación dirigidas a los Centros de Protección de Menores, o el Protocolo de la Comunidad Autónoma de Andalucía para las actuaciones y derivación al programa de evaluación, diagnóstico y tratamiento a menores víctimas de violencia sexual.

A lo expuesto se ha de añadir el avanzado estado de tramitación del proyecto de Decreto que vendrá a unificar las actuaciones de las Administraciones de Andalucía ante situaciones de riesgo y desamparo de la infancia y adolescencia en Andalucía (SIMIA), que esperamos vendrá a afinar aún más los mecanismos de coordinación entre administraciones, solventando las carencias y disfunciones detectadas en la experiencia acumulada en el abordaje de estas situaciones.

Sea como fuere, en nuestra intervención como Defensor del Menor **no dejamos de recibir quejas en disconformidad con la intervención de las diferentes Administraciones Públicas en la prevención y reparación del daño asociado a episodios de maltrato.**

Por su peculiaridad referimos la situación de un bebé, de siete meses de edad, que ingresó en las urgencias de un hospital de Sevilla con graves lesiones en su cabeza compatibles con un posible maltrato (síndrome de niño zarandeado). Tras el ingreso hospitalario del niño la Policía procedió a la detención y puesta a disposición judicial de los padres, todo ello ante los indicios de que el menor pudiera haber sido objeto de malos tratos a consecuencia de los cuales sufrió las lesiones que a la postre motivaron el fatal desenlace.

*Continuamos  
recibiendo quejas  
en disconformidad  
con la intervención  
de las diferentes  
administraciones  
públicas en la  
prevención y reparación  
del daño asociado a  
episodios de maltrato*

Un dato muy significativo en este caso es la juventud de sus padres, de 18 y 19 años de edad, respectivamente, y los antecedentes conocidos de la situación de riesgo en que se encontraría el menor. Es así que la madre estuvo en prisión mientras estaba embarazada. Su hijo nació de forma prematura con sólo kilo y medio de peso, debiendo ser ingresado para recibir cuidados especiales en la unidad de neonatos. Tras recibir el alta hospitalaria, los padres ejercieron la guarda y custodia de su hijo pero sin cumplir con los controles programados de pediatría, y sin que, en apariencia, los servicios sociales efectuaran un seguimiento de su situación.

Una vez que el niño ingresó en el hospital, el Ente Público de Protección de Menores declaró su situación de desamparo, la cual no llegó a ejecutarse ante el fallecimiento del niño consecuencia de las graves lesiones que padecía (queja 17/3387).

También hubimos de intervenir tras conocer, por noticias publicadas en medios de comunicación, el caso de una niña, de 13 años de edad, víctima de abusos sexuales y explotación laboral. La menor ejercía la prostitución para mantener a su madre y hermano, de nueve años de edad; y de esta situación se aprovechaban individuos desaprensivos quienes habrían abusado sexualmente de la menor, e incluso algún comerciante que empleó a la menor en su establecimiento explotándola laboralmente.

Esta información fue posteriormente puntualizada por la Fiscalía Provincial de Almería refiriendo que la investigación hasta esos momentos realizada no arrojaba datos concluyentes sobre el ejercicio de la prostitución, ello sin perjuicio de que pudiera haber existido maltrato sexual e incluso explotación laboral.

Trascendió que la madre de la menor era inmigrante procedente de Rusia y que el padre de la niña había fallecido. Sin embargo el padre de su hermano sí tenía nacionalidad española, pero al parecer nunca se habría hecho cargo de él.

Al encontrarse en curso una investigación judicial para depurar las correspondientes responsabilidades penales, centramos nuestras actuaciones en la aparente inexistencia de control del estado de los menores por parte de los servicios sociales comunitarios y el Ente Público de Protección de Menores.

Sobre este particular recibimos un informe de la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales de Almería en el que se relataban las medidas que en esos momentos se habían acordado para salvaguardar a ambos menores, atendiendo sus necesidades. A continuación, tal como habíamos solicitado, se nos aportaron los antecedentes relativos a la situación familiar e intervenciones de los servicios sociales municipales o del Ente Público de Protección, que sucintamente se resumen en la apertura por parte de la Delegación Territorial de Granada de expedientes de información previa referidos a la menor (expediente iniciado en abril de 2014) y su hermano (expediente iniciado en marzo de 2016) sin que tales expedientes hubieran podido concluir con el dictado de alguna medida de protección sobre ambos hermanos, todo ello a pesar de los indicios de desatención y posibles abusos, unido a la falta de colaboración de la madre con los servicios sociales en tales investigaciones.

Hemos de destacar que en 2014, tras ser derivado el caso al equipo de intervención en casos de abuso sexual (EICAS), este equipo hizo una recomendación técnica a la Fiscalía para que se adoptara alguna medida destinada a evitar el contacto



entre la menor y su presunto agresor (pareja de la abuela) sin que se obtuviese respuesta; no obstante, la Fiscalía volvió a solicitar una evaluación de la menor, evaluación que no pudo realizarse ante la negativa de la madre y la abuela.

Tuvimos conocimiento de una segunda derivación, efectuada en abril de 2014, por parte del colegio en que se encontraba matriculada la menor y que tampoco dio lugar a evaluación por falta de autorización y consentimiento de la madre.

La tercera derivación se realiza en octubre de 2014, a petición del juzgado de instrucción, que seguidamente solicitó al servicio de prevención y apoyo a la familia que dejase sin efecto tal solicitud.

Y consta también una cuarta derivación, hecha en enero de 2015, a petición de otro juzgado de instrucción de Granada, que finalmente sí propició una valoración de la menor, aunque sin resultados concluyentes toda vez que no se detectó sintomatología clínica significativa que requiriese de atención especializada, considerando no obstante necesario un seguimiento de la situación familiar de la menor con el objeto de obtener respuesta a situaciones de especial vulnerabilidad.

Del análisis conjunto de la información que nos fue remitida, y visto el resultado del seguimiento efectuado a la menor, deducimos que se habían producido, al que antes hemos hecho alusión, de lo cual informamos a la Fiscalía solicitando su colaboración a fin de que evaluase aquellos aspectos susceptibles de mejora.

La Fiscalía nos remitió un completo informe de todas las actuaciones realizadas, precisando que en el caso confluyeron varios procedimientos, uno administrativo-civil referente a la situación de riesgo detectada; y dos procedimientos penales, uno de ellos sin posterior trascendencia pero del que se obtuvo la revelación de datos importantes del posible maltrato a la menor, y otro procedimiento penal seguido en el juzgado de instrucción para dilucidar un posible abuso sexual a la menor.

La intervención del Servicio de Protección de Menores estuvo condicionada por las dificultades de localización de la menor y su hermano, careciendo de ningún dato de ellos desde febrero de 2016 hasta que se produjeron los lamentables hechos relatados (queja 17/0702).

### 3.1.5. Defensa de otros derechos

#### a) Uso de internet y medios audiovisuales por menores

A nadie extraña ya el cambio en los usos y costumbres sociales que ha propiciado el acceso generalizado a internet desde el propio domicilio con conexiones cada vez más potentes, situación que se ha visto potenciada con el abaratamiento de los terminales de telefonía móvil con utilidades semejantes a las de un ordenador personal.

En Andalucía actualmente es frecuente ver a adolescentes, e incluso a niños de menor edad, con sus teléfonos móviles con acceso a internet, lo cual les faculta para disponer de perfiles en las redes sociales más conocidas, compartiendo además de comentarios más o menos acertados, imágenes y videos, con el riesgo de incurrir en actividades en unos casos inapropiadas y en otros ilícitas, vulneradoras de derechos.

Es por ello que en nuestra actividad como Defensor del Menor no dejamos de recibir **quejas que, con referencia expresa al vehículo de las redes sociales de internet, invocan diversas vulneraciones de derechos**: En unos casos se denuncia cómo a través de redes sociales se comparten vídeos con conductas vejatorias hacia algún menor, tratándose de vídeos con afluencia masiva de visitas y descargas (queja 17/5766 y queja 17/6424); incluso los propios padres son los autores de tales vídeos vejatorios (queja 17/4575; queja 17/4536 y queja 17/4535).

*Son frecuentes las denuncias por vulneración del derecho a la intimidad personal y familiar y a disponer con libertad de la propia imagen de los menores en el uso de las TIC*

**Uno de los derechos que es más invocado por su vulneración con el uso de redes sociales es el derecho a la intimidad personal y familiar y a disponer con libertad de la propia imagen.** De este modo tramitamos quejas tanto alusivas a la publicación, por parte de un colegio u otra administración pública en su página web y redes sociales de imágenes de menores sin consentimiento paterno (queja 17/6514); también quejas de los propios menores o de sus familiares que denuncian como ha sido invadida su intimidad por comentarios e imágenes publicadas en redes sociales (queja 17/3173); y quizás lo más frecuente, la queja del padre o madre recientemente separado que denuncia como su ex cónyuge publica en redes sociales fotografías de su hijo sin su consentimiento (queja 17/2884 y queja 17/2427).

Pero no sólo en redes sociales se da esta circunstancia, no es infrecuente tampoco que hayamos de intervenir ante supuestos de la aparición de la imagen de un menor en un canal de televisión, sin contar con la debida autorización (queja 17/2856).

## **b) Publicidad comercial**

Durante 2017 hemos analizado **el uso instrumental que se realiza de personas menores de edad en unos casos como objetivo publicitario, y en otros utilizando su imagen con connotaciones inapropiadas en determinada campaña publicitaria.**

Citamos como ejemplo las denuncias de algunos ciudadanos por la campaña de publicidad realizada por un centro comercial para anunciar el inicio del

período de rebajas. Dicha campaña de publicidad incluía cartelería y anuncios en prensa en los que figuraba la imagen de una niña, vestida como una mujer adulta, utilizando dicha imagen como estereotipo de consumo, lo cual pudiera considerarse dañino tanto para la propia menor como para los derechos de la mujer y, por tanto, tratase de una publicidad ilícita.

Sobre este asunto analizamos si se producía alguna vulneración de la normativa vigente en materia de consumo. A este respecto hemos de tener presente que la defensa genérica de la ciudadanía en su condición de personas consumidoras y usuarias no tiene por objeto la protección específica de la infancia o de la mujer, cuyos derechos precisan de mecanismos más directos y eficaces que los previstos en las normas vigentes sobre consumo.

***La normativa de defensa de los consumidores no tiene por objeto la protección específica de la infancia o de la mujer, cuyos derechos precisan de mecanismos más directos y eficaces que los previstos en las normas vigentes sobre consumo***

Es por ello que hubimos de centrar nuestro análisis de la propia actividad publicitaria y en concreto sobre el contenido de la imagen de la menor, vestida como mujer adulta, en las condiciones señaladas. Y sobre este particular se ha de traer a colación el artículo 2 de la Ley 34/1988, de 11 de noviembre de 1988, general de publicidad, que dispone que a efectos de dicha Ley se entenderá por publicidad toda forma de comunicación realizada por una persona física o jurídica, pública o privada, en el ejercicio de una actividad comercial, industrial, artesanal o profesional, con el fin de promover de forma directa o indirecta la contratación de bienes muebles o inmuebles, servicios, derechos y obligaciones.

Adentrándonos ya en el contenido de la Ley general de publicidad, nos centramos en su artículo 3, que considera ilícita la publicidad que atente contra la dignidad de la persona o vulnere los valores y derechos reconocidos en la Constitución, especialmente a los que se refieren sus artículos 18 y 20, apartado 4.

Conforme a las modificaciones introducidas en la Ley general de publicidad por la disposición adicional 6.1 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de protección integral contra la violencia de género, se habrán de entender incluidas en la previsión anterior los anuncios que presenten a las mujeres de forma vejatoria, bien utilizando particular y directamente su cuerpo o partes del mismo como mero objeto desvinculado del producto que se pretende promocionar, bien su imagen asociada a comportamientos estereotipados que vulnere los fundamentos de nuestro ordenamiento coadyuvando a generar la violencia a que se refiere la Ley Orgánica de medidas de protección integral contra la violencia de género.

Por otra parte, el artículo 25, de la Ley General de Publicidad, establece que cuando una publicidad sea considerada ilícita por afectar a la utilización vejatoria o discriminatoria de la imagen de la mujer, podrán solicitar del anunciante su cese y rectificación, entre otros organismos públicos, instituciones o asociaciones legitimadas, el Instituto de la Mujer o su equivalente en el ámbito autonómico.

Para apostillar la necesidad de actuación en esta cuestión también se ha de traer a colación las previsiones contenidas en la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de protección jurídica del menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil (incluyendo las modificaciones introducidas por la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia), cuyo artículo 11 apartado 1, impele a las administraciones públicas a tener en cuenta las necesidades de los menores al ejercer sus competencias, especialmente en materia de control sobre productos alimenticios, consumo, vivienda, educación, sanidad, servicios sociales, cultura, deporte, espectáculos, medios de comunicación, transportes, tiempo libre, juego, espacios libres y nuevas tecnologías (TICs).

Dispone también el artículo 11.2.d) de la Ley de protección jurídica del menor que habrá de ser un principio rector de la actuación de los poderes públicos en relación con los menores la prevención y la detección precoz de todas aquellas situaciones que puedan perjudicar su desarrollo personal.

Así pues, una vez hecho el encuadre normativo del asunto que se sometía a la consideración de este Defensor, solicitamos la colaboración del Instituto Andaluz de la Mujer, por considerar que dicho organismo tiene atribuidas competencias específicas en defensa de los derechos de la mujer, pudiendo promover de forma directa actuaciones en tal sentido (queja 17/3703 y queja 17/3704).

## 3.2. Consultas

### 3.2.2. Temática de las consultas

#### 3.2.2.2. Derecho a la educación

**La escasez de profesionales técnicos de integración social (antiguos monitores de educación especial)** en los centros educativos ha sido uno de los temas más denunciados.

Con respecto a las necesidades educativas especiales, recibimos la visita de un padre que denunciaba problemas en relación al transporte escolar de su hijo en centro público de educación especial. A pesar de que el joven no debe

permanecer más de una hora en ruta, este tiempo se prolongaba hasta una hora y media, llegando aquel a la vivienda familiar en condiciones lamentables. Este asunto tuvo mucha incidencia en redes sociales y al final terminó resolviéndose satisfactoriamente.

...

### 3.2.2.3. Derecho a la vivienda

**El problema de la vivienda sigue sin resolverse en nuestra Comunidad. Algunas zonas de Andalucía se encuentran en una situación de emergencia habitacional que no deja de crecer.** Son muchas las familias que tienen problemas para acceder a una vivienda digna, un derecho que, según el artículo 47 de la Constitución Española, tienen todas las personas en nuestro país. Igualmente nuestro Estatuto de Autonomía (artículo 25) hace otra declaración para regular el acceso a una vivienda digna y adecuada en condiciones de igualdad.

En muchas localidades andaluzas faltan viviendas adecuadas. Observamos cómo continúa el lanzamiento derivado de desahucios por impago de rentas de alquiler y desalojos por ocupaciones de vivienda tanto públicas como privadas.

Frente a esta situación, nos seguimos encontrando con una administración pública que carece de medios para satisfacer las necesidades de alojamiento de la población con menores recursos económicos: «No disponemos de viviendas en alquiler social» nos contestan los ayuntamientos a nuestras solicitudes de informes de necesidad de vivienda, y constatamos que no se ponen todos los medios y medidas que puedan permitir el desarrollo pleno y responsable del derecho a la vivienda. No se dan soluciones definitivas, sólo provisionales y alejadas de lo que podemos entender por «un techo digno».

Las cosas se complican cuando aparecen **problemas de desahucio, malos tratos y falta de ingresos.**

Una madre se personó en la sede de esta Institución con sus dos hijos de 7 y 15 años, respectivamente, y unas maletas con sus enseres personales. Había estado acogida unos días en casa de una amiga pero ya no puede estar más tiempo por lo que se encontraba en la calle. Había cobrado el salario social y lo tenía, pero nadie le quería alquilar una vivienda. Quiere volver a su municipio, y quiere que le ayuden desde los servicios sociales comunitarios a acceder a una de las viviendas vacías que ella dice que hay en su localidad y por las que podría hacer frente al pago de un alquiler social asequible a sus ingresos económicos. Tiene a su padre mayor que vive solo, pero que tampoco quiere ayudarle también por miedo.



En esta tesitura realizamos gestiones con la unidad móvil de urgencia del Ayuntamiento de Sevilla y le ofrecen la posibilidad de tener comida en un bar y de una noche en un hostel con quien tienen un convenio. Nos comunican que ésta es la única ayuda que pueden ofrecerle a la interesada dado que al estar empadronada en otra localidad, son los servicios sociales de allí los responsables de las intervenciones. Contactamos con los Servicios Sociales Comunitarios de su municipio y les trasladamos la situación de urgencia de la interesada y sus hijos menores.

Al final el Ayuntamiento le ha concedido una ayuda para la vivienda y actualmente está trabajando en una empresa de limpieza.

Desgraciadamente han sido muchos más los casos abordado en 2017 con problemas de falta de vivienda y desahucios donde hay menores de edad. Tal es la situación de una familia de cinco miembros, tres de ellos menores, de siete, cinco y cuatro años. Percibían únicamente 426 euros de renta agraria, y se encontraban a la espera de cobrar la ayuda del alquiler correspondiente al ejercicio 2015 que había de resolver en breve la Junta de Andalucía. Indicaba asimismo que las viviendas más baratas de alquiler que había en un municipio sevillano tenían un coste superior a 320 euros mensuales y que, además, nadie quería alquilar a personas que no dispusieran de una nómina. Añadía finalmente que era demandante de vivienda protegida desde hacía aproximadamente 8 años, sin que en ningún momento se le hubiera facilitado el acceso a vivienda protegida por parte del ayuntamiento en cuestión.

Muchas personas que **se ven obligadas a ocupar casas porque desde las administraciones no se les ofrece una vivienda adecuada**, y que puedan pagar, o porque no les alquilan vivienda en el mercado privado. Hemos atendido a grupos de mujeres en Cádiz, que se quejaban de la falta de viviendas para ellas y sus hijos, o en Chipiona donde un grupo de mujeres habían ocupado unas viviendas y no se les suministraba agua, como la Corrala de Chipiona, o familias en Alcalá de Guadaíra, o Dos Hermanas.

Cuesta imaginar las circunstancias tan difíciles en las que a diario ha de desenvolverse la vida de estos niños y niñas andaluces, protagonistas y víctimas sin quererlo, de las extremas condiciones de precariedad tanto en materia de vivienda, como económica y a veces también social en las que se encuentran sus familias. En los últimos informes estamos alertando de las consecuencias y efectos que los procesos de desahucio pueden ocasionar en la vida de las personas menores.

En los niños y niñas, protagonistas indirectos de las consultas que hemos relatado, esas consecuencias y efectos pueden sufrirse por partida doble y producirse un agravamiento de las mismas, ya que, por un lado, han sufrido

un desahucio previo de las viviendas que venían ocupando al no poder sus progenitores seguir haciendo frente a su pago y, por otro, en algunos de los casos, vuelve a repetirse la historia al tener que salir de las nuevas viviendas en las que se habían alojado.

No podemos olvidar que tras las ocupaciones ilegítimas protagonizadas por sus progenitores, con la carga y sufrimiento emocional que todo ello conlleva, existe otros hándicaps: la conciencia de la inestabilidad y transitoriedad del alojamiento, el miedo a que en cualquier momento vayan a echarlos, volver a repetirse los requerimientos judiciales, o administrativos de desalojo, el tener que salir con todas sus pertenencias a cuestas para acabar alojándose en casa de algún familiar y terminar viviendo, las más de las veces, en situación de hacinamiento.

La **falta de resolución en plazo de las ayudas al alquiler** también agrava la situación de muchas familias. Ya lo manifestábamos en nuestro informe del año 2016 con respecto a las ayudas al alquiler de 2015. Este año ha vuelto a ocurrir, y eso que nos garantizaron desde la Consejería que iban a estar pagadas todas las ayudas en septiembre. Hemos tenido que volver a realizar otro requerimiento para que se agilizaran y resolvieran dichos pagos. En él reclamábamos que cerca de 14.000 familias con derecho a las ayudas estaban en octubre sin poder cobrar unas ayudas que debían haberse resuelto en febrero de 2017. A final de año muchas de ellas todavía seguían sin percibir estas ayudas tan fundamentales.

Reproducimos el testimonio de un solicitante de ayuda desalentado: *“Otro año esperando ayudas miserables, cuando me llegue será para una casa que ya no tengo, y este año ¿se acabo la ayuda? prometían y prometían... Pero solo hay dinero para ellos, con lo que ganan en un mes yo vivo todo un año. Y todavía tengo que demostrar que soy pobre. Que no puedo ni me dejan salir de la miseria, que no puedo sacar a mis hijos de esta pobreza, que solo puedo subsistir si un hombre me mantiene... gracias por unas migajas de ayuda que nunca llega a tiempo”* (consulta 17/5295).

#### 3.2.2.4. Menores en situación de vulnerabilidad

La crisis sigue presente en el día a día de las familias andaluzas. En 2017, cerca de 600 personas se han dirigido a nosotros por consultas relacionadas con las **prestaciones del Programa de Solidaridad**, conocidas popularmente como Salario Social.

Dichas peticiones de información vienen motivadas fundamentalmente por las demoras de más de un año, que se siguen produciendo en el reconocimiento de dichas prestaciones en las provincias de Cádiz, Sevilla, Málaga y Córdoba, así como por los retrasos en el cobro mensual cuando ya están aprobados los expedientes.

La situación es desesperante para muchas familias, la mayoría con hijos menores de edad, que ven cómo el único ingreso que pueden obtener no se abona y se incumplen los plazos establecidos por las disposiciones en vigor.

Han sido muchos los escritos y comentarios en redes sociales sobre la situación de estas familias sin ingresos y que según su norma reguladora deberían haberse resuelto en el plazo de dos meses y que en muchos casos que han llegado hasta nosotros han tardado, en ocasiones, entre 8 y 12 meses.

Traemos a colación algunos relatos:

*“Cádiz es una vergüenza con los pagos del salario, señor defensor haga usted algo por el pueblo por dios, que tenemos que sobrevivir” ; “De verdad que esto es una vergüenza 6 meses esperando una ayuda que es para gente que no tienen nada de nada y aquí una con pequeños y una familia monoparental... desesperada sin saber que hacer ya que mis hijos tienen que comer vestir por lo menos lo necesario... como yo, muchísima gente... pero quien esté agarrado a esto ya te digo... que se mueren de hambre...” (consulta 17/9264).*

*“Tengo 31 años y parado de larga duración con 2 niños. Me ayudan mis familiares pero ellos tampoco están bien. Solicité el salario hace 1 año y dos meses y me dicen que mi expediente esta en comisión. Yo mientras tanto no puedo pagar las facturas de agua ni de luz. No puedo hacer frente a mi situación”.*

En este ámbito, los ciudadanos también se lamentan de la cuantía que perciben y de los descuentos que se les hacen: *“Cómo es posible que me hayan descontado del salario social 200 € de la manutención alimenticia de mi único hijo, menor de edad, siendo el único dinero del que disponemos? Me parece totalmente injusto que hagan estas cosas. Tanto tiempo esperando, 10 meses, y ahora esto”. O de la irregularidad en los pagos, ya que existe una fecha determinada para abonar la prestación: “¿Cuándo pagan este mes, yo el alquiler lo tengo que pagar el día 1 de cada mes y si no es así me echan de mi casa” .*

Por otro lado, **la pobreza en Andalucía se ha convertido en un problema estructural**, tanto por afectar a un elevado porcentaje de personas y familias, como por su cronificación, debido a las dificultades que tienen de salir de esta situación. Las mejoras generales de la economía apenas se perciben en el sector más empobrecido de la sociedad.

Los Servicios Sociales se encuentran colapsados para tramitar los subsidios y poder informar y atender a las personas que acuden, solicitando ayudas ante la falta de ingresos y la necesidad de abonar los gastos de luz, agua y alimentación para sus hijos. Los ciudadanos se quejan de que no reciben atención de los Servicios Sociales, que tienen que esperar colas, que solo atienden dos días a la semana, etc.

La realidad es que cuando nos ponemos en contacto con estos profesionales apreciamos todo el cariño y esfuerzo que dedican día a día a intentar resolver los graves problemas que se les plantean.

Muchas otras consultas provienen de ciudadanos que han sido despedidos o que se han **endeudado con empresas de préstamo fácil** y quieren salir del atolladero. Nos solicitan una segunda oportunidad para volver a ser personas, ya que la actual normativa no ofrece una respuesta suficiente.

Desde el teléfono del menor (900 50 61 13) nos llegan, además, **denuncias de malos tratos**, en cuyo caso damos traslado de los antecedentes a la Administración competente (servicios sociales municipales o servicios de protección de menores de la Junta de Andalucía) a fin de que ejerzan las funciones que tienen encomendadas por la Ley 1/1998, de 20 de abril, de los derechos y atención a menores en Andalucía.

También recibimos llamadas anónimas para alertarnos de **situaciones de riesgo para los menores**.

Citemos un ejemplo. Una persona nos denunciaba la que a su juicio era una situación de riesgo en la que se encontraban cuatro hermanos menores de edad que vivían en una vivienda cercana al domicilio del denunciante. Intentamos que nos expongan con mayor precisión la situación y nos escriben: Los niños de 7 a 10 años están todo el día en la calle, sucios, con ropa de verano en invierno, tiritando de frío, faltan mucho a clase, y cada vez que ven a los vecinos con comida les piden diciéndoles que su madre no les da mucho de comer. La niña no va al colegio y lo que mas preocupa a los vecinos es el trasiego de hombres de etnia gitana de 50 a 60 años entrando a la vivienda hasta elevadas horas de la madrugada. Muchos vecinos hasta de bloques colindantes han visto a la niña siendo tocada y besuqueada por estos hombres de avanzada edad.

Estos hechos fueron trasladados a los Servicios Sociales correspondientes, quien tras recibirlos se personaron en el domicilio familiar. Tanto la madre como la adolescente niegan los hechos relatados en la queja, a pesar de lo cual los profesionales intervinientes pueden acreditar indicadores de una posible situación de riesgo por posible absentismo escolar y derivados también de la precaria situación socio-económica en que se encuentran, precisados de ayuda social con que superar la coyuntura que atraviesan. Por todo lo expuesto en el informe se señala que se efectuará una labor de seguimiento de la situación familiar.

Debemos recordar en este sentido lo que dice el artículo 18.5 de la Ley 1/1998 de 20 de abril de los Derechos y la Atención al Menor: «Cualquier persona o entidad y, en especial, las que por razón de su profesión o finalidad tengan noticia de la

existencia de una situación de riesgo o desamparo de un menor, deberá ponerlo en conocimiento de cualquier autoridad, que inmediatamente lo comunicará a la Administración competente, Autoridad Judicial o al Ministerio Fiscal».

También hemos recibido algunas consultas y quejas sobre la situación de **pérdida de custodia de los hijos y situación de desamparo**. Tal es el caso de una chica de 19 años que había tenido a su hija en un hospital y como era prematura había sido derivada a la incubadora. Una de las veces que fue a verla le dijeron que no podía, que le habían quitado a su hija. Había recibido un escrito de la Junta que no entendí en absoluto. Tras realizar investigaciones comprobamos que en la declaración provisional de desamparo se alegan circunstancias de los progenitores como inmadurez, carencia de habilidades para cuidar a un recién nacido, falta de apoyos familiares, etc. También dice que han realizado un acogimiento familiar de urgencia.

Han sido este año varios los casos en esta materia. El pasado mes de octubre recibimos a una concentración de unas diez madres en la puerta de nuestra Institución que se quejaban de determinadas prácticas administrativas que consideran irregulares y vulneradoras de derechos de las personas afectadas -tanto personas adultas como menores- las cuales se encuentran consolidadas en el funcionamiento ordinario de los servicios administrativos que ejercen funciones relacionadas con el Ente Público de Protección de Menores en las distintas provincias de Andalucía, (Córdoba, Cádiz y Sevilla).

Denunciaban concretamente descontrol en las declaraciones de desamparo, los métodos utilizados para la retirada de los hijos y falta de transparencia de las políticas en materia de protección.

Otro de los temas donde más a menudo nos transmiten denuncias o consultas en el teléfono del menor tiene que ver con los **malos tratos a menores**, tanto psíquicos como físicos. Creemos que el hecho de tener un teléfono gratuito y donde se garantiza la confidencialidad es uno de los aspectos positivos por el cual los ciudadanos se dirigen a nosotros.

Es más, cuando los ciudadanos teclean en Google defensor del menor, las 4 primeras entradas direccionan hacia nuestra Institución y es frecuente que nos llamen no sólo desde Andalucía sino desde otras comunidades autónomas.

Nuestro objetivo es facilitar a los menores y a sus progenitores un espacio seguro, confidencial, en el que pueden ser escuchados y respetados, y en el que puedan expresar libremente aquello que les ocurre para intentar buscar alternativas a sus problemas y orientarles a los recursos que la Administración pone a su disposición.



Durante este año hemos recibido **denuncias de maltrato sexual** (posibles abusos sexuales a una menor por parte de un adulto; subidas a redes sociales de vídeos de contenido sexual; denuncia la existencia de una organización criminal que se dedica a la pornografía infantil, etc.).

En cuanto al **maltrato físico**, es frecuente denunciar por parte de padres o madres separados con respecto al otro progenitor, petición de medidas de cambio del régimen de visitas, etc.

En todos estos casos, desde la Defensoría comunicamos los hechos ante las fuerzas de orden público y trasladamos los antecedentes a los servicios sociales municipales o servicios de protección de menores.

Igualmente asesoramos a las personas sobre los servicios que presta el Servicio de Asistencia a Víctimas de Andalucía (SAVA). Se trata de un servicio de carácter público, de ámbito andaluz, universal y gratuito, integrado por recursos, funciones y actividades, dirigido a informar, asesorar, proteger y apoyar a las víctimas de delitos, así como a reducir y evitar los efectos de la victimización secundaria, acercando la justicia a la ciudadanía.

Otro recurso que ofrecemos es el Teléfono del Menor de la Junta de Andalucía a través de los distintos recursos que ofrecen:

Teléfono de notificación de posibles situaciones de maltrato infantil: 900 851 818

Teléfono de Información sobre Menores y TIC: 902 113 000

Teléfono de Información General en Materia de Infancia: 900 921 111

Igualmente, en algunos casos hemos derivado las denuncias de los ciudadanos sobre malos tratos a menores a la Fundación ANAR, donde dan respuesta inmediata a todo tipo de problemas: acoso escolar, violencia de género, maltrato, trastornos de alimentación, ciberbullying, entre otros.

Cualquier niño o joven puede marcar su número 900202010, que es gratuito y confidencial, y encontrará al otro lado un psicólogo que le va a escuchar el tiempo necesario, que le orientará en su problema y que le ayudará a encontrar un solución.

### 3.2.2.7. Menores y Extranjería

Con respecto a los menores extranjeros nos llegan muchas consultas por **denegaciones de reagrupaciones familiares** al no tener los progenitores ingresos suficientes para poder mantener en condiciones a dichos menores. En estos casos intentamos mediar con las Oficinas de extranjería de las

Subdelegaciones del Gobierno para hacerles ver el interés superior del menor para vivir con sus familias y que se debe de tener un grado de flexibilidad para permitir la citada reagrupación.

Igualmente nos llegan solicitudes de información de padres extranjeros pero progenitores de niños españoles para **poder estar en situación legal en España**. Les informamos que en estos casos el procedimiento es sencillo, ya que está contemplado un tipo de autorización: arraigo familiar, en el que no es preciso contrato ni medios económicos, solo acreditar que su hijo es español, y que le otorgaría una autorización de residencia y trabajo, aunque para la renovación deberán trabajar al menos 6 meses en el periodo de un año.

Con respecto a **menores víctimas de trata**, en el mes de abril tuvimos una reunión con los representantes de CEAR (Comisión Española de Ayuda al Refugiado), para trasladarnos diversa problemática con respecto a los menores extranjeros.

Por un lado nos informan que se está detectando la presencia de varones africanos de origen francófono con perfiles de trata. Entran por la puerta de extranjería irregular y son trasladados como mayores a territorio peninsular. Es allí cuando en ocasiones manifiestan que son menores de edad. Cuando se trata de determinar la edad son trasladados al Servicio de Urgencia del Hospital Virgen del Rocío, donde se hacen unas pruebas que, a juicio de estas personas, no son muy fiables.

Nos presentan dos escritos: uno explicando la situación de riesgo que a su juicio se está produciendo en unos 50 menores en Sevilla posibles víctimas de trata, y si es posible que intenten coordinarse para que les den número de toda Andalucía. Y otra petición con respecto a la forma de realizar las pruebas de determinación de la edad en los hospitales andaluces.

El tema de menores posibles víctimas de trata, está siendo tratado por el Defensor del Pueblo Andaluz y el Defensor del Pueblo desde el año 2013 haciéndose reuniones de seguimiento de dicha problemática.

## 4. RELACIONES INSTITUCIONALES

### 4.1. Colaboración con los agentes sociales

...

Con esta finalidad, en septiembre de 2017 el Defensor del Menor de Andalucía y Save The Children organizaron conjuntamente en la ciudad de Cádiz una jornada sobre el "[Sistema de protección andaluz ante la violencia sexual contra la infancia y adolescencia](#)".