



12. Menores

1.9 MENORES

1.9.1 Introducción	3
1.9.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	4
1.9.2.1 Menores en situación de riesgo	4
1.9.2.2 Maltrato a menores	11
1.9.2.3 Declaración de desamparo. Tutela y Guarda Administrativa	12
1.9.2.4 Medidas de protección; acogimiento familiar, acogimiento residencial y adopciones	14
1.9.2.5 Responsabilidad penal de menores	19
1.9.2.6 Menores con necesidades especiales	22
1.9.2.7 Familias	25
1.9.2.8 Personal de instituciones y organismos al servicio de menores	26
1.9.3 Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones	28

ESTE TEMA EN OTRAS MATERIAS

1.2 CULTURA Y DEPORTES

1.2.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	31
1.2.2.2 Deportes	31

1.3 DEPENDENCIA Y SERVICIOS SOCIALES

1.3.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	32
1.3.2.1 Dependencia	32
1.3.2.1.6 Recursos residenciales	32

1.4 EDUCACIÓN

1.4.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite: Enseñanzas no universitarias	34
1.4.2.2 Escolarización del alumnado	34
1.4.2.4 Convivencia en los centros escolares	34

1.6 IGUALDAD DE GÉNERO

1.6.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	37
1.6.2.4 Personas menores	37

1.7 JUSTICIA, EXTRANJERÍA Y PRISIONES

1.7.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	38
1.7.2.1 Quejas relativas a la Administración de Justicia	38
1.7.2.1.1 Quejas motivadas por dilaciones indebidas: panorámica por provincias	38
1.7.2.3 Actuaciones relativas a Extranjería	39
1.7.3 Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones	41

**3. QUEJAS NO ADMITIDAS Y SUS CAUSAS**

3.2 De las quejas remitidas a otras instituciones similares	41
3.2.8 Menores	41
3.3 De las quejas rechazadas y sus causas	41
3.3.1 Quejas anónimas	41
3.3.2 Duplicidad	41
3.3.3 No irregularidad	42
3.3.4 Jurídico-privadas	42
3.3.5 Sin competencia	42
3.3.6 Sub-iudice	42
3.3.7 Sin interés legítimo	42
3.3.8 Sin recurrir previamente a la administración	42
3.3.11 Desistimiento	42

2. OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA

2.2 Datos estadísticos sobre las consultas	43
2.2.4 Distribución de consultas por materias	43
2.2.4.3 Menores y Educación	43



1.9 MENORES

1.9.1 Introducción

Hace unos años se inició un proceso consensuado entre las distintas fuerzas políticas para modificar el sistema de protección de las personas menores de edad. Este importante proyecto ha visto la luz finalmente en 2015 con la aprobación de la Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, y de la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.

Ambas normas realizan una profunda reforma de dicho sistema y afecta a una veintena de leyes más en todo aquello que se refiere a asuntos de menores, entre ellas la Ley de Enjuiciamiento Civil, la Ley Orgánica del Poder Judicial, la Ley de los derechos y libertades de los extranjeros en España, o la Ley Orgánica contra la violencia de género.

Estos sustanciales cambios se han extendido a uno de los pilares angulares del sistema de protección a la infancia: el **interés superior del menor**. Un concepto jurídico indeterminado que ha sido objeto de debate y de distintas interpretaciones con el objetivo último de asegurar el completo y efectivo ejercicio de todos los derechos y el desarrollo integral del niño o niña.

La nueva Ley define el interés superior del menor con un triple contenido. El primero de ellos como **derecho a que cuando se adopte una medida que concierne al niño o niña sus intereses hayan sido evaluados** y, en el caso de que existan intereses de otras personas, se hayan ponderado ambos a la hora de adoptar una solución. También como principio general de carácter interpretativo, de manera que **ante posibles interpretaciones, se elegirá siempre la que corresponda a los intereses del niño**. Y finalmente como norma de procedimiento con todas las garantías, para que en caso de que dicho procedimiento **vulnera el derecho, se pueda solicitar el amparo de los tribunales de justicia**.

A partir de ahora son muchos los retos a los que se han de enfrentar las Administraciones públicas, los profesionales y los agentes sociales que en el desempeño de sus cometidos y labores deben aplicar el contenido y los principios de las nuevas normas, e incluso el Parlamento de Andalucía que tiene la misión de adaptar la vigente Ley 1/1998, de 20 de noviembre, de los Derechos y Atención al Menor en Andalucía a las novedades introducidas por la señalada reforma.

Y como no, estos retos afectan también a nuestra Defensoría que, como institución garante de los derechos de las personas menores de edad, deberá velar por el cumplimiento y acomodo de la intervención de la Entidad Pública a los preceptos de las nuevas normas. Una encomienda que ha quedado reforzada por la Ley Orgánica 8/2015 al reconocer expresamente la posibilidad de facilitar a los menores el acceso a mecanismos adecuados y adaptados a sus necesidades para plantear sus quejas ante la Defensoría.

Un año más, lamentablemente, debemos señalar que **la crisis económica ha continuado incidiendo de manera negativa en la vida de niños y niñas andaluces**. Son muchas las familias que atraviesan serias dificultades económicas que amenazan la convivencia y la cohesión social en nuestra Comunidad Autónoma.

De nuevo nuestra Institución ha sido testigo de cómo las privaciones materiales de las familias ocasionadas por esta adversa coyuntura económica que parece no tener fin, están afectando a niños y niñas en edades tempranas, condicionando sus capacidades futuras que, en las situaciones más graves, pueden llegar a ser irreversibles.

Desde que comenzó la actual crisis económica la Defensoría ha venido demandando insistentemente de los poderes públicos la adopción de medidas en defensa de la infancia y adolescencia, por tratarse del colectivo más vulnerable y sobre el que mayor incidencia negativa está ocasionando dicha crisis. Unas acciones que permitan a niños y niñas alcanzar todo su potencial y superar las situaciones de pobreza, desigualdad y marginación.

Es por ello que debemos congratularnos de la iniciativa de la Administración Autónoma para conseguir una **Alianza contra la pobreza infantil en Andalucía**. Esta Alianza, suscrita en 2015, ha supuesto un paso adelante y un desarrollo del Pacto Andaluz por la Infancia que, en octubre de 2010, establecieron



las distintas organizaciones políticas con representación en el Parlamento, UNICEF y esta Institución en su condición de Defensor del Menor de Andalucía, y que representó el inicio de la apertura de espacios para compromisos en pro de la infancia y en la lucha contra el riesgo de exclusión social.

La Alianza tiene por misión la cooperación efectiva y el trabajo en red entre las Administraciones públicas, las organizaciones de la iniciativa social, los agentes sociales y económicos y el tejido financiero de nuestra Comunidad Autónoma, y se concibe como una medida en respuesta a la situación provocada por la elevada tasa de desempleo y de familias sin ingresos, que está generando una gran bolsa de unidades familiares con hijos menores de edad en riesgo de pobreza y exclusión social. Y lo que es más grave aún, está propiciando la cronicidad de estas nefastas situaciones.

Será en el próximo Informe cuando podamos dar cuenta detallada de los efectos que ha producido en la población menor de edad que vive en Andalucía la puesta en marcha de las acciones y medidas adoptadas al amparo de la mencionada Alianza.

1.9.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.9.2.1 Menores en situación de riesgo

La actual configuración de la red de servicios sociales en Andalucía otorga a los servicios sociales comunitarios, dependientes de Ayuntamientos y Diputaciones Provinciales, un papel primordial en el abordaje de la problemática social que afecta a las familias: se configuran como el primer eslabón en la cadena de intervención social; ofrecen información, asesoramiento, valoran la situación de los núcleos familiares y las personas que lo integran; y en última instancia sirven de puerta de acceso a distintas prestaciones y servicios habilitados para compensar situaciones deficitarias.

En 2015 nos hemos interesado por la continuidad en la prestación de los servicios que se venían ofreciendo por los equipos de tratamiento familiar, y atendiendo al problema planteado en Sevilla capital. Dicho programa está configurado como un servicio especializado que en interpretación de lo establecido en el artículo 18 de la Ley de los Derechos y la Atención al Menor es asumido por las Corporaciones Locales, al centrarse en la atención a menores en situación de riesgo en su propio medio familiar y social, procurando que no fueran necesarias medidas de mayor intensidad que requerirían la separación del menor de su familia.

A pesar de las innegables bondades que se derivan del funcionamiento de dicho programa, la propia dinámica de gestión establecida en su normativa reguladora hace que los convenios entre Junta de Andalucía y Corporaciones Locales tengan una vigencia anual, obligando a la suscripción de nuevos convenios año a año. Y es aquí donde surgen los inconvenientes burocráticos que en determinadas ocasiones, afectando a unas provincias u otras, se producen en cada uno de los periodos en que se ha de acometer la renovación.

Hemos de recalcar que tanto en una Administración (Junta de Andalucía) como en otra (Administración Local) son indispensables unos trámites de legalidad material y de legalidad económico presupuestaria y contable. Dichos trámites en ocasiones se pueden complicar por diversas incidencias explicables por la propia complejidad de los expedientes, siendo dificultoso imputar el tanto de responsabilidad a una u otra Administración. Aún así, lo cierto es que no dejan de sucederse casos en que por períodos de tiempo cortos, pero significativos, algunos equipos de tratamiento familiar dejan de prestar su labor en espera de los trámites burocráticos de renovación de los compromisos contractuales entre Administraciones.

En esta tesitura, la necesidad de suscripción anual de tales convenios hace que el personal que haya de contratar la Corporación Local para la prestación de dichos servicios haya de tener, necesariamente, horizonte temporal, ya que la vigencia del programa depende de la decisión que respecto de su continuidad, modificación, ampliación o reducción pudiera adoptar la Junta de Andalucía. A lo expuesto se une la obligatoriedad de acudir a la bolsa de contrataciones temporales conforme a la reglamentación de la propia Corporación Local, de acuerdo a los criterios establecidos en la negociación colectiva, y respetando los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad en la selección del personal al servicio de las Administraciones Públicas.



Y esta situación de provisionalidad del personal, así como la incertidumbre sobre la propia existencia y continuidad de los equipos de tratamiento familiar contrasta con el hecho de que desde 2005 vengamos funcionando con habitualidad, esto es, se trata de un programa que viene funcionando con éxito con más de 10 años de vigencia, plenamente asentado en el entramado de prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.

Los beneficios que se derivan del funcionamiento de dichos equipos de tratamiento familiar son innegables. Es más, nos permitimos afirmar que en estos momentos **ocupan una posición clave en el entramado de intervenciones sociales preventivas con familias en situación de riesgo o precariedad social**, evitando en algunos casos el recurso extremo a medidas de separación de los menores de sus familias y en otros posibilitando la reversión de dichas medidas, tras dotar a las familias de instrumentos y habilidades con que superar los déficits detectados y que a la postre repercutían en la atención a los menores a su cargo.

Por todo lo expuesto, tras constatar la solución de los problemas que ralentizaron la renovación del convenio que motivó nuestra intervención en la queja, y valorando que las actuaciones realizadas tanto para la suscripción del convenio, reanudación del funcionamiento de los equipos, y contratación del personal, se ajustó a la normativa en vigor, dimos por concluida nuestra intervención en el expediente ya que, en definitiva, la causa que motivó la queja quedó solventada (**queja 14/5453**).

Pero, conscientes de la importancia de la labor que desempeñan estos dispositivos, emprendimos, de oficio, una nueva actuación ante la Consejería de Igualdad y Bienestar Social para someter a su consideración la **posibilidad de dotar de mayor estabilidad a los equipos de tratamiento familiar mediante una modificación de su reglamentación** que permitiera una suscripción de convenios de mayor duración y que evitase que cada año se hubieran de realizar reiterativos e innecesarios trámites para su renovación (**queja 15/5607**).

Encontrándose en trámite esta actuación hemos tenido conocimiento de la aprobación del Decreto 494/2015, de 1 de diciembre, por el que se regula y gestiona el Programa de Tratamiento a Familias con Menores en situación de riesgo o desprotección, en el cual se mantiene la vigencia anual de los convenios de colaboración, con similares trámites burocráticos previos a sus suscripción, con lo cual, nos tememos, tendremos que permanecer alerta en las sucesivas convocatorias a fin de evitar inconvenientes burocráticos que pudieran dificultar la renovación de los convenios y la continuidad del servicio, sin incidencias negativas para la ciudadanía.

Además de esta cuestión, a lo largo del ejercicio 2015 hemos atendido quejas alusivas a la intervención de los servicios sociales comunitarios cuando se hubiera detectado alguna situación de riesgo que afectara a menores de edad, las cuales han versado sobre diferentes cuestiones que agrupamos en los siguientes apartados:

a) Prevención y atención de situaciones de absentismo escolar.

El artículo 5.1 de la Orden de la Consejería de Educación de 19 de septiembre de 2005, por la que se desarrollan determinados aspectos del Plan Integral para la Prevención, Seguimiento y Control del Absentismo Escolar, define el absentismo escolar como la falta de asistencia regular y continuada del alumnado en edad de escolaridad obligatoria a los centros docentes donde se encuentre escolarizado, sin motivo que lo justifique.

Conforme a dicha reglamentación, cuando un alumno o alumna falta a clase por encima de los límites establecidos y sin causa justificada se pone en marcha una concatenación de actuaciones que comienzan en los tutores o tutoras de cada grupo, quienes han de llevar registro diario de la asistencia a clase con el fin de detectar posibles casos de absentismo escolar y, cuando éste se produzca, habrán de mantener una entrevista con los padres, madres o representantes legales del alumnado a fin de abordar el problema, indagar las posibles causas e intentar obtener un compromiso de asistencia regular al centro.

Prevé la reglamentación que en aquellos casos en los que la familia no acuda a la entrevista, no justifique suficientemente las ausencias del alumno o alumna, no se comprometa a resolver el problema o incumpla



los compromisos que, en su caso, haya asumido, el tutor o tutora lo comunicará a la jefatura de estudios o dirección del centro quien hará llegar por escrito a los representantes legales del alumnado las posibles responsabilidades en que pudieran estar incurriendo. Igualmente, lo pondrán en conocimiento de los servicios sociales comunitarios o, en todo caso, de los equipos técnicos de absentismo escolar, quienes determinarán las intervenciones sociales y familiares correspondientes para erradicar éste u otros posibles indicadores de riesgo.

Si las intervenciones descritas no dieran resultado, se derivarán los casos a la comisión y/o subcomisión municipal de absentismo escolar, para que en el desarrollo de sus funciones adopte las medidas oportunas. Y en última instancia, en supuestos especialmente graves, el asunto podría incluso ser objeto de intervención por parte de la Fiscalía, al objeto de depurar las posibles responsabilidades penales en que se hubieran podido incurrir.

Quedan ejemplificadas algunas de las dificultades con que se encuentran los servicios sociales para la solución de la problemática asociada al absentismo escolar en la queja del director de un colegio público de la provincia de Sevilla que denunciaba la conducta absentista de una de las alumnas favorecida por la situación de riesgo en que se encuentra en su contexto familiar. Solicitaba nuestra intervención ante el escaso efecto de las actuaciones realizadas por los servicios sociales del municipio.

En el curso de tramitación de dicho expediente pudimos conocer que **se trataba de una conducta de absentismo escolar continuada en el tiempo, sin que la intervención de los servicios sociales municipales hubiera permitido reconducir la situación**. Para intentar solventarla, por parte de la Fiscalía Provincial se llegó incluso a presentar una denuncia contra los padres de la menor por el absentismo escolar. De igual modo, la Fiscalía solicitó la continuidad de la intervención de los servicios sociales municipales respecto de la hermana de dicha menor.

Así las cosas, tras valorar que se habían agotado todas las posibilidades legales de intervención para paliar la conducta de absentismo escolar de ambas hermanas, dándose el caso de que la mayor de ellas ya habría cumplido los 16 años, superando por tanto la edad de escolarización obligatoria, dimos por concluida nuestra intervención en lo referente a la conducta absentista. No obstante, haciéndonos eco de los datos de que disponíamos en el expediente sobre la situación socio-familiar de ambas menores, los cuales pudieran motivar una intervención del Ente Público de Protección de Menores, decidimos incoar, de oficio, un nuevo expediente -actualmente en tramitación- recabando a tales efectos la colaboración de la correspondiente Delegación Territorial de la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales (queja 14/2928).

Bien entrado el año 2015 dimos por concluida una actuación iniciada a instancia del Chargée de Mission de Défense des Enfants (Défenseur des Droits de France) en el que solicitaba información de esta Institución sobre las actuaciones que se hubieran realizado en España relativas a la **situación de riesgo de unos hermanos, todos menores de edad, de nacionalidad francesa aunque residentes en la provincia de Málaga, como consecuencia del negligente cuidado que estarían recibiendo de sus progenitores por no proceder a su escolarización obligatoria**.

En la tramitación de esta queja hubimos de solicitar la colaboración de los servicios sociales de Fuengirola y posteriormente de Mijas, todo ello como consecuencia de los cambios de domicilio del padre que llevaba a cabo cada vez que tenía conocimiento de que estaban interviniendo los servicios sociales de la correspondiente localidad. En el último domicilio en que fue localizado el padre manifestó su intención de trasladar su residencia a Inglaterra, requiriendo previamente para ello solucionar el conflicto judicial que mantenía con la madre y así obtener los pertinentes permisos. Ante la imposibilidad de que los menores asistieran a un colegio de lengua inglesa, el padre manifestó su opción por la escolarización en su domicilio, modalidad a la cual tampoco se podía acoger en función de sus circunstancias personales y familiares. En consecuencia, los funcionarios municipales desplazados a su domicilio le indicaron la obligatoriedad de que los menores estuvieran escolarizados, ante lo cual el padre se comprometió a remitir una carta al colegio privado en el que estaban matriculados para que los readmitieran y volvieran a escolarizar.

Con posterioridad a esta visita al domicilio familiar, los servicios sociales municipales contactaron con el colegio privado para avisar que el padre tenía intención de volver a escolarizar a sus hijos y que volverían a contactar con el centro para corroborar dicha circunstancia. Pasado un tiempo prudencial, desde



entonces los servicios sociales volvieron a contactar con el centro escolar y comprobaron que el padre había incumplido su compromiso y no había formulado ninguna solicitud de escolarización. Los intentos de contacto con el padre tanto telefónicos como en el domicilio resultaron infructuosos, sin que los vecinos supiesen dar tampoco razón de su posible paradero. En esta tesitura nos informaron de que en el caso de que no fuera posible localizar al padre y los menores no estuvieran localizados pondrían los hechos en conocimiento de la Fiscalía.

Así las cosas, una vez finalizado el curso escolar y para evitar la repetición de hechos similares en el curso siguiente, remitimos un nuevo oficio al Ayuntamiento de Mijas con el ruego de que nos informasen de los datos de que dispusiera la Corporación Local sobre el paradero del padre con sus hijos, menores de edad, así como respecto de las actuaciones realizadas ante la Policía o Fiscalía para garantizar el derecho a su escolarización obligatoria.

Dicho Ayuntamiento nos respondió que tras localizar al padre realizaron una visita a su nuevo domicilio y que éste se negó a colaborar en la escolarización de sus hijos. También recabaron información de los vecinos quienes indicaron que el padre prohibía a sus hijos ningún contacto con los vecinos, viviendo aislados en compañía del padre. Estos hechos fueron puestos en conocimiento del Servicio de Protección de Menores de Málaga que a continuación inició un procedimiento para la declaración de desamparo de los menores, habiendo remitido un oficio al Consulado de Francia para la localización de la madre de los menores, así como otros posibles familiares (queja 13/3915).

b) Precariedad económica de la familia que incide en los menores a su cargo.

La precariedad de medios económicos con que hacer frente a las necesidades de la familia condiciona el devenir cotidiano de muchos niños y niñas. En nuestro actual contexto social y económico se dan situaciones de mala alimentación, de dificultades para afrontar algunos gastos asociados a la educación, lo cual provoca un mayor índice en el abandono de los estudios y una situación de desventaja para acceder a estudios medios o superiores. Tal como expusimos antes, la precariedad económica también afecta a las condiciones del hogar familiar, por no disponer de vivienda adecuada, o de espacios dentro de ella aptos para el estudio o la intimidad, y en la que el frío o las humedades pueden deteriorar el estado de salud. A lo expuesto se une la dificultad para acceder a tratamientos o prestaciones no contempladas en la sanidad pública.

La carencia de medios económicos provoca, por tanto, mayor riesgo de desprotección y, a su vez, hace más complicadas las relaciones sociales del niño o la niña con sus iguales, al condicionar su acceso a elementos de consumo habituales, con el sentimiento de frustración e inferioridad que ello conlleva.

Conscientes de esta situación, quisimos comprobar la evolución en la práctica del Decreto Ley 7/2013, de 30 de abril, de **medidas extraordinarias y urgentes para la lucha contra la exclusión social**, posteriormente desarrollado y actualizado por el Decreto-Ley 8/2014, de 10 de junio. Se trata de una normativa que contempla, por un lado, el Programa de Ayuda a la Contratación para **garantizar una especial protección de las personas menores de edad frente a las situaciones de pobreza que afectan a sus familias**; y por otro, el Plan Extraordinario de Solidaridad y Garantía Alimentaria de Andalucía, que tiene entre sus líneas de actuación **asegurar la garantía alimentaria a colectivos especialmente vulnerables y personas con escasos recursos económicos, incluyendo el refuerzo de la alimentación infantil en los centros docentes de Andalucía**.

Hemos de recordar que ya en el ejercicio 2014 solicitamos información de la entonces Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales sobre diversos incidentes en la aplicación y gestión del Plan de Garantía Alimentaria, publicitados en medios de comunicación, y en respuesta nos fue remitido un informe que detallaba las líneas de actuación de dicho Plan, dirigido a colectivos especialmente vulnerables y personas con escasos recursos económicos. En relación directa con las personas menores de edad, esta línea de actuación contempla el refuerzo de la alimentación infantil en los centros docentes públicos de Andalucía y, también, subvenciona actuaciones que desarrollen entidades privadas sin ánimo de lucro para la preparación y reparto de alimentos, junto con acciones complementarias socio-educativas, a personas menores de edad,



preferentemente en zonas con necesidades de transformación social, durante el período de vacaciones fuera del calendario escolar.

Precisaba el informe que la Consejería no tenía constancia de problemas en el desarrollo de la mencionada actuación de refuerzo de alimentación en centros docentes. El programa se ejecutaba con cargo al programa presupuestario 32E, denominado "Inclusión Social", que incluía los protocolos para determinar las personas a las que se habría de garantizar la prestación, ello sin perjuicio de que la ejecución y gestión de la acción de refuerzo alimentario se realice por parte de la Consejería de Educación.

Por otro lado, y en cuanto a las denominadas escuelas de verano que atienden, en materia de alimentación y de actividades socio-educativas, a los menores durante el período vacacional, durante el verano de 2014 se invirtió millón y medio de euros en subvenciones a entidades gestoras en las 8 provincias de Andalucía, gracias a las cuales se realizaron 59 actuaciones que beneficiaron a 4.121 menores, sin incidencias reseñables en su ejecución.

A pesar de la bondad de estos datos referidos a 2014, en el ejercicio siguiente hubimos de hacernos eco de nuevas referencias de prensa en las que se alertaba del riesgo de paralización de las actuaciones derivadas de dicho Programa de Garantía Alimentaria por la no publicación de la Orden de Consejería que vendría a regular su funcionamiento para el año 2015, dificultando el normal funcionamiento de los comedores escolares durante el período de vacaciones de verano.

A tales efectos, el pasado mes de junio remitimos un nuevo oficio a la mencionada Consejería en el que nos interesamos por esta cuestión, respondiéndonos que la convocatoria de subvenciones en régimen de concurrencia competitiva se realizó mediante Orden de la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales de 12 de marzo de 2015, y en 6 provincias ya se emitieron las resoluciones definitivas de las ayudas, culminando su trámite hasta la ordenación del pago. Sin embargo, en la provincia de Cádiz los 6 proyectos con propuesta de subvención se encontraban pendientes de superar la fase de fiscalización, y en la provincia de Sevilla 2 de los 12 expedientes con propuesta de subvención se encontraban también pendientes de superar la fase de fiscalización.

A la vista de esta información, al haberse desarrollado durante el período de verano los programas de garantía alimentaria en los 62 proyectos seleccionados, de los cuales se encontrarían aún pendientes de trámites fiscalizadores los antes señalados, estimamos que los problemas a los que se aludían en las crónicas periodísticas habían quedado solventados o se encontraban en vías de solución, por lo cual dimos por concluidas nuestras actuaciones (**queja 15/0256**).

Por otro lado, en muchas de las quejas que recibimos se alude a la escasez de medios económicos y cómo esta situación está repercutiendo en los hijos. Así, en la queja 15/352 se censuran las escasas ayudas recibidas de los servicios sociales comunitarios. De igual modo se pronuncia la titular de la queja 14/5434 relatando como tras separarse de su ex marido su situación económica fue muy precaria al tener que hacer frente con una escasa pensión de invalidez de 360 euros a todos los gastos que requiere el cuidado de sus hijos. Nos decía que el padre nunca se había hecho cargo de su manutención y que las ayudas que recibía de los servicios sociales eran muy escasas. En la tramitación de esta queja pudimos conocer la versión que del caso tenían los servicios sociales comunitarios, señalando que a la interesada se la había atendido, informando, asesorando y/o cumplimentando documentación a fin de posibilitarle el acceso a los recursos sociales existentes que, por sus características pudieran corresponderle: pensión no contributiva, salario social, calificación de discapacidad. También nos decían que de forma reiterada se le había orientado para que participase en asociaciones y actividades de ocio y tiempo libre organizadas en el pueblo, pero siempre rechazando los ofrecimientos.

En el relato de muchas de las quejas que recibimos percibimos como la mujer alcanza menores posibilidades de desarrollo personal, profesional y social conforme se encuentre en estratos sociales de más baja capacidad económica, en los que viene obligada a asumir inexcusablemente las tareas cotidianas del hogar que, en su caso, ha de hacer compatible con trabajos escasamente remunerados, socialmente desvalorados y de baja o nula cualificación profesional.



Así en la queja 15/2608 **se dirigía a nosotros la madre de 4 menores solicitando ayuda para conseguir trabajo y vivienda, y con ello poder recuperar la guarda y custodia de sus hijos, en esos momentos bajo la tutela de la Junta de Andalucía y acogidos por un familiar.** La interesada nos decía que los trabajos a los que podía acceder no le aportaban suficientes ingresos para hacer frente a sus cargas familiares, a lo cual se unía la carencia de ayuda por parte de su familia. Señalaba que en esos momentos sus escasos ingresos procedían de una prestación social (Renta Activa de Inserción) y que en esa situación difícilmente podría hacer frente a las cargas inherentes al cuidado de sus hijos.

A pesar de lamentar esta situación, hubimos de manifestarle que no apreciábamos que la actuación del Ente Público de Protección de Menores hubiera sido irregular, al realizarse ésta conforme a las previsiones del Decreto 42/2002, de 12 de febrero, sobre el Régimen de Desamparo, Tutela y Guarda, siendo así que entre los motivos expuestos en la resolución declarativa del desamparo se citaban diversos indicadores que justifican dicha actuación, estando ésta inspirada en el supremo interés de los menores y con la intención de garantizar sus derechos y bienestar.

Un caso particular planteó una **menor emancipada** que nos ponía al corriente de los problemas que le afectaban, derivados de la relación con su madre adoptiva (fue adoptada cuando tenía 4 años de edad). Relataba la difícil relación entre ambas así como su paso por diferentes centros de menores, indicándonos, además, que dada su edad, y su condición de emancipada, carecía de recursos económicos para poder subsistir de forma autónoma. Añadía en su escrito que existía un procedimiento judicial abierto por una denuncia de su madre contra ella del que desconocía su tramitación y resultado.

En el trámite de esta queja pudimos conocer una posible solución de su problema toda vez que desde el Servicio de Protección de Menores se le ofertó la posibilidad de acceder a un piso para personas ex tuteladas por la Administración (queja 14/3421).

c) Conflictividad familiar: denuncias entre ex-cónyuges sobre situación de riesgo de los hijos que conviven con el otro progenitor.

La infancia de muchos niños se ve truncada por familias en las que la tensión entre sus miembros, cuando no la violencia misma, está habitualmente presente en sus vidas. Como ejemplo traemos a colación la queja en la que la interesada nos decía que la Junta de Andalucía le había retirado provisionalmente la custodia de sus 4 hijas. Nos decía que no podía visitar a las 2 mayores porque convivían con el padre, que tenía antecedentes penales y con el que pudieran correr riesgo. La interesada nos aportaba la copia de un informe de alta de urgencias referido a una de sus hijas en cuya anamnesis la pediatra refería que la menor (que por entonces contaba 8 años) relataba posibles episodios de malos tratos por el padre y que la madre también habría sido víctima de malos tratos, teniendo una orden de alejamiento en vigor.

Recibimos un informe del Ente Público de Protección de Menores que señalaba que por orden de la Fiscalía, 2 de sus hijas fueron entregadas al padre. Las menores eran objeto de seguimiento por parte de los servicios sociales de zona, sin que de la información obtenida se desprendiera la necesidad de intervención por el Ente Público de Protección. Respecto de sus otras 2 hijas, la Junta de Andalucía declaró su desamparo provisional, iniciando a continuación un expediente para ratificar o rectificar esta decisión. En la notificación del desamparo provisional de las menores también se informó a la madre del régimen de visitas a las niñas en el centro de protección en el que fueron ingresadas.

Los motivos señalados en la resolución para declarar el desamparo de las menores tenían entidad suficiente como para dicha decisión, resultando por tanto congruentes con las previsiones establecidas en el Decreto 42/2002, regulador del régimen de desamparo, tutela y guarda administrativa, por lo que, a la vista de dicha información comunicamos a la interesada que no observamos irregularidades en la actuación de la Administración (queja 15/0765).

De igual modo, se dirigió a la Defensoría la pareja sentimental del padre de una menor, de 9 años de edad, disconforme con la resolución judicial que asignaba la guarda y custodia de la menor a la madre. Señalaba que esta persona tenía una conducta negligente y no se hace cargo de su hija, y que en realidad la custodia efectiva de la menor la ejerce una tía, siendo así que en esas circunstancias la niña no estaba convenientemente atendida (queja 15/2279).



O también la denuncia de la abuela por línea paterna de unos menores por el **escaso efecto de las denuncias que venía efectuando sobre la situación de riesgo de sus nietos**. Nos decía que la madre tenía una nueva pareja, que dicha relación era conflictiva, dándose incluso situaciones de violencia intraconyugal en presencia de los menores, a lo cual se unía el trato negligente que recibían sus nietos. Tras recibir esta queja solicitamos información de los servicios sociales de zona que nos informó del trabajo que se venía realizando con esta familia, procurando que su actuación fuese imparcial sin decantarse por las posturas enfrentadas entre familia paterna y materna. Los servicios sociales comunitarios nos revelaron que los progenitores de los menores se encontraban en esos momentos incurso en procedimientos judiciales para dilucidar las respectivas posturas respecto de guardia y custodia de los hijos que tienen en común, sin posibilidad de alcanzar ningún acuerdo amistoso (queja 15/3568).

d) Enfermedad mental y cuidado de menores.

Las personas afectadas por alguna discapacidad psíquica pueden encontrar dificultades tanto para seguir el tratamiento prescrito como para realizar tareas de rehabilitación e integración social, especialmente si sus recursos económicos son limitados. En esta situación los medios puestos a su alcance por la Administración a veces son insuficientes, y en muchos casos se requiere de una intervención de mayor intensidad que la prevista inicialmente en los protocolos ordinarios de intervención.

Ejemplo de ello lo encontramos en una intervención que iniciamos tras recibir un oficio procedente de un instituto de Enseñanza Secundaria en el que se nos daba cuenta de la posible situación de desprotección de un alumno, adjuntando a tales efectos las indicaciones realizadas por el departamento de orientación del centro. En dicho informe se relataba que la madre del menor padecía una enfermedad mental de la que se encontraba descompensada. Al parecer había protagonizado diversos episodios de autolisis y estaba en lista de espera para acceder a un recurso especializado. En estas circunstancias, y dadas las carencias existentes en la familia, el menor no estaría recibiendo una atención adecuada, corriendo riesgo la integridad de sus derechos y bienestar.

Relataba el menor que en verano su madre se lo llevaba a los bares y así estaba hasta la madrugada. Con su padre biológico no mantenía ninguna relación, viviendo éste en distinta localidad. Refería tener una buena relación con sus abuelos maternos a la cual se oponía su madre. Mostraba preocupación a que llegase el período de vacaciones por cuanto ya no podría desayunar ya que dicho desayuno se lo facilitaba el instituto.

Tras tener conocimiento de la situación en que se encontraba este menor interesamos de la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales de Málaga su intervención y la emisión de un informe sobre las actuaciones realizadas en protección de sus derechos e interés superior. En el informe que nos fue remitido se señalaba que con la familia estaba trabajando el equipo de tratamiento familiar de los servicios sociales de Estepona, acudiendo la madre y su actual pareja a las citas señaladas, mostrándose colaboradores y receptivos respecto a promover cambios que garanticen el bienestar del menor y sus hermanos.

El Servicio de Protección de Menores también nos confirmó que una vez reconducida la situación por los servicios sociales, la madre y su actual pareja también acudían con regularidad a las citas programadas desde el servicio de salud mental, tomado también el menor la medicación que tenía prescrita. La madre se encontraba en estos momentos estabilizada y no se consideraba necesaria su hospitalización, ya que está respondiendo de manera positiva al tratamiento farmacológico y atención psiquiátrica ambulatoria (queja 15/0980).

Una cuestión diferente aunque conexas suscitó una ciudadana temerosa de la resolución que pudiera emitir el Juzgado de Familia en relación con el régimen de relaciones familiares de sus hijos con el padre. Su temor residía en que dicha resolución pudiera establecer un régimen de relaciones que implicase pernoctas en el domicilio de éste. Nos decía que el padre padece una extraña enfermedad neurológica similar al sonambulismo que le hace desarrollar conductas violentas durante la noche, sin que fuese consciente de ello.

Refería que la relación con el padre es buena, y que la relación de éste con sus hijos durante el día era positiva y beneficiosa para ambos, pero aún así solicitaba nuestra intervención para evitar que el Juzgado pudiera emitir una resolución proclive a facilitar pernoctas en el domicilio paterno. A este respecto, indicamos a la interesada que una vez notificase al Juzgado dicha incidencia por parte del órgano judicial se tendrían en



cuenta sus alegaciones, emitiendo la resolución correspondiente en atención prioritaria al interés superior de sus hijos, menores de edad (queja 15/2123).

1.9.2.2 Maltrato a menores

Un de nuestras preocupaciones principales en todo caso de malos tratos a menores es que se preste la asistencia especializada que requiere la **dobles condición de víctima y persona menor de edad**.

Como ejemplo traemos a colación la reclamación de una mujer que mostraba su preocupación ante la inminente salida del padre de su hija de prisión, solicitando nuestra intervención para que le asignara con urgencia abogado de oficio con que plantear una demanda al juzgado para que se modificara el régimen de visitas a la menor, así como para defender sus derechos en otro procedimiento penal instado por el uso no consentido de su imagen en vídeos de contenido sexual.

Al respecto, quisimos comprobar si efectivamente se le había denegado el beneficio de justicia gratuita, tanto para ejercer la acusación particular en el procedimiento por el delito presuntamente cometido por su cuñado (uso no consentido de la imagen), como también en el procedimiento civil de modificación de las medidas reguladoras del divorcio en lo referente al régimen de guarda y custodia y visitas asignadas al progenitor no custodio. A la interesada le pedimos que nos indicara si había presentado algún recurso contra dicha resolución denegatoria y la respuesta que hubiera recibido de la Administración competente.

En respuesta a nuestra petición se nos indicó que ese asunto ya había quedado solventado, al haberle sido asignado abogado defensor, quien se encontraba en esos momentos estudiando el caso para decidir la línea de defensa más conveniente para la menor, sin descartar la opción de solicitar al juzgado que las posibles visitas del padre a su hija se realizasen de forma supervisada en un punto de encuentro familiar.

En lo referente al procedimiento penal instado por los vídeos de contenido sexual en los que aparece su hija, la acusación la venía ejerciendo la Fiscalía, y en esos momentos el procedimiento se encontraba en una fase muy avanzada, sin que fuese viable ejercer la acusación particular personándose con un abogado que la representase.

A pesar de mostrarnos su disconformidad con el modo de proceder del número de Guardia Civil encargado de notificarle la salida del padre de su hija de prisión, en su escrito de queja también se congratulaba del apoyo psicológico y asesoramiento jurídico recibido de distintas asociaciones que la apoyaron. Nos decía que en esos momentos estaba siendo asesorada y atendida en el Centro de la Mujer de Almería.

Por nuestra parte, tras constatar que el asunto se encontraba en vías de solución, dimos por concluida nuestra intervención en el expediente, no sin antes informarle de las prestaciones de las que se podría beneficiar siendo atendida por el Servicio de Asistencia a Víctimas en Andalucía (SAVA) (queja 15/1273).

Uno de los inconvenientes de todo procedimiento administrativo o judicial en que se dilucide un posible caso de malos tratos a menores es evitar la multiexploración, o la repetición de tomas de declaraciones del menor, rememorando los hechos acaecidos.

Para evitar esta situación tramitamos la queja remitida desde el Ararteko. Se trataba de una persona residente en Euskadi, a donde trasladó su residencia procedente de Andalucía. Esta persona se mostraba disconforme con una citación que había recibido para que su hijo prestase declaración ante la Audiencia Provincial de San Sebastián, todo ello en relación con un procedimiento penal por abusos sexuales de los que había sido víctima en Cádiz y que se tramitaba por la Audiencia Provincial de Cádiz. La madre invocaba los derechos de su hijo y solicitaba que se hiciese lo posible para evitar los daños inherentes a la rememoración reiterada de dichas vivencias por el menor, al constar en el expediente declaraciones anteriores realizadas por su hijo, así como estudios realizados por profesionales designados por la Administración (queja 15/2070).

Dejando a un lado estas cuestiones, lo común es que en materia de malos tratos recibamos denuncias concretas alusivas a algún **menor que requiere de la intervención protectora de la Administración**.



A título de ejemplo citamos la queja 15/1420 en la que el interesado se lamentaba del maltrato de que era víctima su nieto por parte de la madre. Consideraba que los hechos eran aberrantes y nos cuestionaba si podría hacer algo más que lo que hasta el momento había hecho, que era denunciar el maltrato al menor ante el Juzgado, encontrándose en trámite las correspondientes Diligencias Previas.

También una denuncia anónima sobre que un menor pudiera encontrarse en situación de riesgo, sugiriendo que pudiera ser víctima de malos tratos por parte de las personas que lo tenían a su cuidado. Tras incoar el expediente, solicitamos la colaboración del Ayuntamiento afectado, pudiendo corroborar que se encontraba en curso su intervención, a los efectos de recabar información sobre la veracidad o no de los hechos expuestos en la denuncia, a resultas de lo cual se actuaría conforme a las competencias y los protocolos de coordinación actualmente existentes con otras Administraciones (queja 15/2511).

Lamentablemente, sin embargo, no siempre resulta posible nuestra intervención en defensa de los derechos de los menores ante estas situaciones. Y ello porque dicha intervención se ve absolutamente truncada ante el anonimato de la denuncia que se nos hace llegar y por la parquedad de datos que se nos facilitan que hace inviable una mínima actuación investigadora.

Por otro lado, toda denuncia de malos tratos a menores lleva aparejada la correspondiente investigación. De detectarse indicios con cierta entidad, lo usual es que se produzca la intervención del Ente Público de Protección de Menores adoptando alguna medida que afecte al régimen de guarda y custodia del menor. Y es precisamente en este punto donde algunas personas afectadas se dirigen en queja ante el Defensor manifestando su disconformidad por dicha decisión. Así ocurrió con la madre de una recién nacida ante la intervención de la Unidad de Trabajo Social del Hospital Virgen Macarena, de Sevilla. Nos decía que los servicios sociales del hospital habían emitido un informe en el que **la acusaban de maltrato prenatal, sin que para emitir dicho informe dispusieran de datos concluyentes**. También se quejaba de la difusión de dicho informe a otras Administraciones en perjuicio de su intimidad, honor e imagen personal.

La Unidad de Trabajo Social del Hospital justificó que su actuación vino motivada por la derivación del caso por los facultativos que venían atendiendo a la madre, por considerar que se trataba de un caso de embarazo no convenientemente controlado, constando así en la historia clínica, y siendo éste uno de los indicadores de maltrato prenatal incluidos en el Sistema de Información sobre Maltrato Infantil en Andalucía. Es por ello que, en base a los datos obtenidos de diferentes servicios sanitarios que pudieran haber tenido relación con el caso, también por las entrevistas mantenidas con sus familiares y con la madre, **se actuó conforme al protocolo establecido en dicho Sistema, cumplimentando la correspondiente ficha de Información para su remisión al Servicio de Protección de Menores**. Al considerarse el caso de riesgo grave para el menor, en protección de sus derechos y supremo interés, se coordinó también la intervención de los servicios sociales comunitarios y equipo básico de atención primaria (queja 14/4065).

Hemos de resaltar cómo a veces recibimos quejas de personas que se dirigen a nosotros al no encontrar un referente institucional como Defensor del Menor en su Comunidad Autónoma, e incluso a nivel nacional. En tales casos nos exponen los hechos para solicitar nuestro asesoramiento o para que enviemos su caso a las autoridades competentes. Como la petición de un ciudadano británico, residente en Mallorca, que se dirige a la Institución como Defensor del Menor lamentándose de la injusticia que, según su relato, vendrían cometiendo con él diferentes instancias administrativas y judiciales, manifestando su inocencia por todos los hechos que se le imputan y que han motivado la declaración de desamparo de sus hijos (queja 15/5276).

1.9.2.3 Declaración de desamparo. Tutela y Guarda Administrativa

En materia de protección de menores se distinguen dos estadios de intervención administrativa bien diferenciados. El primero de ellos se produce ante situaciones consideradas de riesgo, en los que la posible actuación es preventiva o reparadora de la situación en que se encuentre la familia y el menor. El siguiente estadio de intervención se produce cuando es necesario retirar al menor del entorno en el que se encuentra, asumiendo su tutela.



Para que se produzca esta asunción de tutela resulta necesaria la previa declaración de la situación administrativa de desamparo del menor, lo cual faculta a la Administración para decidir medidas en su protección y supremo interés.

En este contexto se producen diversas incidencias que se traducen en quejas ante esta Institución, muchas de las cuales simplemente trasladan la disconformidad con dicha decisión por considerarla errónea, injusta o no acertada, tal como la denuncia presentada por una familia, procedente de Rumanía. Decían sentirse indefensos ante la decisión adoptada por Protección de Menores que suponía la retirada de la custodia de sus 4 hijos para internarlos en un centro residencial. Manifestaban desconocer los motivos de dicha actuación y solicitaban ayuda de esta Institución para defender sus derechos (queja 15/3566).

Destacamos también en este ámbito el oficio procedente del Sindic de Greuges de Cataluña mediante el que se nos da traslado de una queja presentada ante dicha institución, en disconformidad con la actuaciones realizadas por la Junta de Andalucía en protección de sus hijos, siendo así que una de ellas residía junto con familia extensa en la Comunidad Autónoma de Cataluña.

A este respecto, hemos de remitirnos a anteriores actuaciones de esta Institución del año 2013 que iniciamos tras la comparecencia en nuestras oficinas de la interesada acompañada de la presidenta de la asociación comprometida en la defensa de derechos de la ciudadanía, aludiendo a la desesperada situación en que se encontraba por el largo tiempo que llevaba sin tener ningún contacto con sus hijos, deteriorándose con ello los vínculos afectivos familiares.

En nuestra investigación, pudimos conocer los diferentes litigios judiciales que mantenía con la Junta de Andalucía en disconformidad con el desamparo y asunción de la tutela de sus hijos. Las diferentes resoluciones emitidas por la Junta de Andalucía en protección de los menores fueron ratificadas en primera instancia, y posteriormente en vía de recurso ante los diferentes Juzgados y Tribunales que intervinieron en el caso (queja 15/2392).

También recibimos quejas de padres que se muestran disconformes con la aplicación de la legislación de protección a la mujer en supuestos de violencia de género. En estas quejas suele ser habitual el alegato de indefensión ante los efectos de una denuncia que consideran infundada.

Así ocurrió con la denuncia de un ciudadano que nos decía que la policía le había retirado la custodia de su hijo, sin aportarle mayores explicaciones, todo ello, al parecer, en relación con un procedimiento derivado de una denuncia por malos tratos hacia su mujer.

Entre la documentación que adjuntaba a su queja, incluía la notificación que le hicieron de la resolución provisional de desamparo del menor e incoación de un expediente de desamparo ordinario. Dicha declaración provisional de desamparo estaba motivada por un incidente de violencia contra su pareja que requirió de la intervención de la policía el día que se produjo la retirada del menor. A lo expuesto se añadían los antecedentes de drogadicción de ambos progenitores, padre y madre, otras carencias sociales, así como expedientes de protección de menores anteriormente tramitados que motivaron la retirada de custodia de otros hijos, tanto suyos como de su pareja.

En su carta negaba que tales indicios fuesen ciertos, alegando que sus circunstancias socio familiares habían mejorado desde que convivía con su actual pareja y madre de su hijo, tratándose el incidente relatado por la policía de una simple discusión de pareja, y careciendo por tanto de motivos la Administración para seguir tutelando al menor.

En respuesta, informamos al interesado que la intervención protectora sobre su hijo era congruente con las previsiones del Decreto 42/2002, de 12 de febrero, sobre el Régimen de Desamparo, Tutela y Guarda. La finalidad de la resolución provisional de desamparo es preservar a su hijo de toda posible situación de riesgo que pudiera comprometer sus derechos y bienestar e influir negativamente en su crecimiento y desarrollo evolutivo. No obstante, el carácter de provisionalidad de dicha medida implica el que la propia Administración haya incoado a continuación un expediente para recabar todos los datos posibles relacionados con el asunto y que tanto él como la madre cuenten con la posibilidad de aportar al expediente cuantos datos disponga, así como efectuar las alegaciones que estime convenientes en su defensa (queja 14/5199).



Una vez que la Administración ha asumido la tutela de alguna persona menor de edad, lo congruente es procurar la solución de los motivos que determinaron dicha decisión, realizando actuaciones tendentes a lograr la vuelta del menor con su familia. Este hecho no siempre es posible, por la irreversibilidad de la situación familiar tras haber intentado de forma decidida diversas estrategias para solventarla, pero lo que resulta inexcusable es precisamente dicho trabajo de recuperación y que **la primera opción siempre sea la vuelta del menor con su familia.**

Como ejemplo de lo señalado traemos a colación la petición de la madre de una menor declarada en desamparo que se mostraba impotente ante lo que consideraba injusta actuación de los poderes públicos en su caso. Nos decía que aunque no compartía las sentencias que en primera instancia y posteriormente en apelación ratificaron la declaración de desamparo, no podía hacer más que acatarlas. Pero a continuación se quejaba de que el Ente Público de Protección de Menores no hiciera lo propio toda vez que en dichas resoluciones judiciales se recalca el afecto existente entre madre e hija y se aventuraba una próxima reunificación familiar tras un previo trabajo social con la madre que le ayudara a superar los inconvenientes que motivaron las medidas de protección sobre su hija.

Para el análisis de la queja partimos del hecho de que todas las medidas de protección fueron confirmadas mediante resoluciones judiciales en primera instancia y en apelación, encontrándose por tanto suficientes y siendo proporcionadas al fin pretendido que no es otro que garantizar el bienestar e interés superior de la menor. Ahora bien, se ha de tener presente que dichas medidas protectoras no han de prologarse en el tiempo más allá de lo suficiente para garantizar la integridad de los derechos de la menor, siendo exigible a la Administración una actuación diligente para comprobar la evolución de la madre en el sentido señalado en las resoluciones judiciales antes aludidas, esto es, para comprobar un cambio de actitud respecto de la madre en la relación con su hija y que su situación personal y social hace posible un proceso progresivo de reintegración de la menor junto con ella.

Por dicho motivo no podíamos compartir el hecho de que la Administración no hubiera solicitado aún la intervención del Equipo de Tratamiento Familiar, ni de los servicios sociales de zona, por lo que difícilmente podría tener noticias de su evolución ni se había iniciado ningún trabajo social para allanar el camino hacia una futura reunificación familiar. Tampoco se había modificado el régimen de visitas a la menor, sin que se hubieran atendido ninguna las peticiones que en tal sentido presentó la madre.

Así pues, formulamos una recomendación para que en congruencia con lo establecido en las sentencias de primera instancia y de apelación, confirmatorias de la resolución de desamparo, se recabe la colaboración de los servicios sociales comunitarios y/o del equipo de tratamiento familiar para iniciar un trabajo social con la madre que permitiera acreditar un cambio de actitud respecto de la relación con su hija, todo ello con vistas a una previsible y deseada reunificación familiar, **queja 15/0351** y **queja 15/1939**.

1.9.2.4 Medidas de protección; acogimiento familiar, acogimiento residencial y adopciones

En materia de **acogimiento residencial** debemos comenzar por destacar las actuaciones de supervisión de funcionamiento del centro de acogida inmediata "Villa Elvira", a fin de comprobar que su organización y funcionamiento respondía a dos principios básicos; de un lado, que se procurase la mejor calidad técnica en la atención, referida tanto a recursos humanos como materiales y, de otro, que su dinámica de funcionamiento tuviese la mayor semejanza posible al modelo de un hogar familiar.

Culminamos nuestras actuaciones en dicha queja con el dictado de una recomendación para que se procurase en el centro un clima de convivencia amigable que redujera los incidentes violentos a supuestos excepcionales (**queja 14/4454**).

También hemos de destacar las actuaciones iniciadas tras tener conocimiento por noticias publicadas en distintos medios de comunicación de Andalucía del **incendio ocurrido en un centro residencial de**



protección de menores de Sevilla capital. Según las crónicas periodísticas, la humareda provocada por el incendio afectó a uno de los menores y a un educador, siendo preciso su traslado a urgencias del hospital. Al parecer, el incendio tuvo su origen en la cocina y pudo ser sofocado gracias a la rápida intervención del servicio de bomberos, sin que aparentemente se produjeran excesivos daños en el inmueble.

El mencionado suceso tiene especial interés para esta Institución por cuanto hubiera podido afectar a los menores alojados en el mencionado centro, sobre quienes la Administración ha de ejercer los deberes inherentes a su tutela o guarda. Así pues, tras solicitar la emisión de un informe sobre lo sucedido a la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales de Sevilla, pudimos constatar que el incendio fue provocado por un incidente fortuito, ajeno al normal funcionamiento del centro residencial. Uno de los menores precisó ser trasladado a un centro hospitalario para que fuese evaluado el cuadro de ansiedad que presentaba, siendo dado de alta a continuación sin ninguna reseña significativa.

En cuanto a la reacción de los responsables del centro tras conocer el incidente, en el informe se indica que de forma inmediata se cumplió con el protocolo de autoprotección en casos de emergencia. A los pocos días del incidente se repuso el mobiliario y enseres dañados, procediendo a reparar los desperfectos en las instalaciones. También se cumplieron las indicaciones dadas por los inspectores de servicios sociales que se desplazaron al lugar de los hechos (queja 15/0945).

Una de las cuestiones que más controversia provoca relacionada con la estancia de menores en centros de protección es la relativa al ejercicio del régimen de visitas reconocido a los familiares.

Así en la queja 15/4005 la madre de unos menores nos trasladaba su queja por el hecho de que **no se le hubiera notificado con suficiente antelación el cambio de centro de sus hijos, siendo así que se enteró del mismo cuando acudió para ejercer su derecho de visitas.** El Ente Público de Protección respondió a esta queja asumiendo que, efectivamente, la resolución le fue notificada a la interesada días después de la fecha prevista para la visita, aunque este retraso en la notificación se achacaba, al menos en parte, a circunstancias ajenas al trámite administrativo en la Delegación Territorial. En cualquier caso, fuimos informados del inmediato señalamiento de una nueva fecha para que la interesada pudiera ejercer su derecho de visitas, comunicando esta incidencia tanto por escrito como por vía telefónica.

En no pocas ocasiones **son los abuelos los que se dirigen a nosotros interesándose por ejercer su derechos de visitas a sus nietos, tutelados por la Administración.** De este modo, en la queja 14/3693 el interesado se lamentaba de no haber recibido aún contestación a la solicitud que formuló en tal sentido. Nos decía que su nieta, aún encontrándose cercana la fecha para su mayoría de edad, todavía estaba tutelada por la Junta de Andalucía e interna en un centro de protección de menores. Junto con su solicitud había acompañado un informe médico y social sobre la idoneidad y conveniencia de las visitas, que proporcionarían un acercamiento a su familia biológica y posibilitarían una mejor inserción familiar, social y educativa.

Una de las situaciones que conlleva gran repercusión en la vida ordinaria de los centros es la relativa a los **abandonos voluntarios (fugas) de los menores internos en los centros.** La casuística que se produce es muy variada y a título de ejemplo citaremos las actuaciones que iniciamos a instancias de la madre de una menor interna en un centro de protección de menores para denunciar que hacía días que su hija había abandonado sin autorización el centro en el que estaba internada y que nadie les había informado de dicha fuga ni de las actuaciones que estaban realizando para localizarla.

Desde el Ente Público de Protección en Jaén fuimos informados de la inmediata interposición por parte de la dirección del centro de la correspondiente denuncia y de la rápida localización de la menor: las causas por las que no se comunicó formalmente a los padres la fuga y regreso de su hija obedecieron, en primer lugar, al corto espacio de tiempo que la menor estuvo fugada, que no llegó a las 24 horas establecidas en el artículo 31 del decreto 355/2003, de 16 de diciembre, de Acogimiento Residencial de Menores, para que exista la obligación de comunicar a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, y en segundo lugar, el hecho de que cuando la menor fue trasladada nuevamente al centro por miembros de la Guardia Civil, éstos informaron que los padres estaban al corriente ya que fueron ellos mismos los que alertaron de que la menor se encontraba en esa localidad.



También pudimos constatar que durante el tiempo de estancia de la menor en el centro la intervención, tanto educativa, como psicológica y social, obtuvo resultados positivos, habiendo mejorado su comportamiento. Además, los sucesivos encuentros y visitas supervisadas con los padres propiciaron un acercamiento y cambio de actitud entre ellos, apreciándose una mejora significativa en sus relaciones. A los padres se les proporcionó pautas educativas para que las utilizaran con su hija. Además, se comprometieron a recibir la ayuda del equipo de tratamiento familiar de su zona. Valoradas las circunstancias del caso se acordó la reintegración de la menor al domicilio familiar con seguimiento de su situación por los servicios sociales de zona (queja 15/5410).

Pero no siempre los datos que obtenemos de nuestra intervención arrojan un resultado favorable a quienes nos presentan su reclamación. Así en la queja 15/2431 la interesada solicitaba nuestra intervención para que comprobásemos la situación en que se encontraba su hija, tutelada por la Junta de Andalucía e interna en un centro de protección. Nos adjuntaba copia de una comparecencia que efectuó ante la comandancia de la Guardia Civil para alertar sobre el posible abandono de la menor del centro en el que estaba internada y la posible situación de riesgo en que pudiera encontrarse.

Tras interesarnos por la situación de la menor pudimos conocer que la intervención del Ente Público de Protección se veía condicionada por la actitud de la madre, que sin llegar a reconocer los motivos que dieron lugar a la medida de protección (declaración de desamparo, con indicios de abusos sexuales por parte del abuelo), hacía llegar a su hija adolescente mensajes ilusorios y contradictorios, y que a la postre dificultaban y ralentizan los efectos del trabajo psicológico y social que se venía realizando con ella.

Por lo que se refiere a la medida de **acogimiento familiar** destacamos la queja en la que el tío paterno de una menor tutelada por la Administración e interna en un centro residencial de protección de menores junto con un hermano -este último de distinto padre- se había ofrecido para tenerlos acogidos a ambos y con ello evitar su institucionalización en un centro residencial. Su ofrecimiento fue desestimado por la Administración, prefiriendo confiar la guarda y custodia de ambos hermanos a una familia ajena, en la modalidad de acogimiento familiar permanente.

Tras analizar los hechos, apreciamos que era congruente con el interés superior de la menor la necesidad de que su vida transcurriese en el seno de una familia y no interna en un centro, y que a su vez dicho acogimiento familiar fuese estable, evitando incertidumbre por su futuro y permitiendo que la relación con esa familia les condujese a fraguar unos lazos afectivos -beneficiosos y duraderos-. Es por ello que, partiendo de los elementos fácticos que consideraba contrastados la Administración, **estimamos correcta su decisión de constituir un acogimiento permanente en familia ajena, al quedar descartada la posibilidad de acogimiento en familia extensa por motivos fundados.**

No obstante, y toda vez que la familia también aducía no haber recibido ninguna notificación de una resolución desestimatoria de su petición, formulamos una recomendación para que en aquellos supuestos en que tras analizar la situación de un menor tutelado se adoptase el criterio de desestimar su acogimiento en familia extensa, se ofrezca al familiar que hubiera solicitado acoger al menor la posibilidad de efectuar alegaciones con anterioridad a adoptar dicha decisión y que, con posterioridad, de mantenerse el mismo criterio, se emitiera de forma expresa una resolución suficientemente fundada, notificando ésta con todas las garantías establecidas en la normativa reguladora del procedimiento administrativo (**queja 14/0478**).

También abordamos la problemática ocasionada por un **acogimiento de hecho de larga duración**. Como muestra señalamos la queja de una familia de acogida que tuvieron acogida a la niña de forma ininterrumpida desde que tenía meses de vida hasta que, cuando ya cumplió los 8 años de edad, la madre decidió llevársela consigo sin dar después razón de su paradero ni aportar ninguna noticia sobre el estado en que pudiera encontrarse.

El asunto era especialmente complicado por tratarse de una menor inmigrante, de nacionalidad nigeriana, a cuya madre venía ayudando de forma altruista esta familia, apoyándola en todo cuanto estaba en sus manos para la crianza y educación de la menor, pero, eso sí, sin formalizar en ningún momento dicho acogimiento ni administrativa ni judicialmente. Y todo esto, con conocimiento de la Administración que toleró dicha situación y sólo cuando las **divergencias entre la madre y la familia acogedora** se hicieron



más evidentes emprendió actuaciones para salvaguardar la situación de la menor, las cuales finalmente no pudieron materializarse.

Tras el trámite de la queja, y analizar las diversas circunstancias que concurrían en el caso formulamos una recomendación para que en supuestos como el presente se actúe con diligencia y eficacia en protección de los derechos e interés superior del menor, confiriendo estabilidad y protección jurídica a la relación con su familia de acogida, en situación provisional de guarda de hecho (**queja 14/0903**).

A lo largo del año 2015 tramitamos diversas cuestiones relacionadas con la **prestación económica asociada al acogimiento familiar de menores**. Una de ellas se inició tras hacernos eco de noticias publicadas en distintos medios de comunicación de Andalucía que aludían a retrasos en los pagos correspondientes a las ayudas económicas para compensar los gastos derivados del acogimiento familiar de menores.

Dichas ayudas económicas se conceden conforme a la Orden de la Consejería de Igualdad y Bienestar Social, de 11 de febrero de 2004, que regula las prestaciones económicas a familias acogedoras de menores. El importe que recibe la familia de acogida intenta compensar el posible desequilibrio en la economía familiar derivado de las obligaciones que conlleva la guarda de la persona menor de edad, esto es, velar por ella, tenerla en su compañía, alimentarla, educarla y procurarle una formación integral. Si dicha circunstancia se diera en una familia que tuviera una situación económica de partida delicada el retraso en el abono de dichas ayudas podría incluso comprometer el buen desempeño de las atenciones inherentes al acogimiento familiar.

Los aludidos retrasos en los pagos afectaban a diversas provincias de Andalucía y se venían produciendo desde principios de 2015, y al quebranto económico que ello supone se añadía la falta de información sobre los motivos de dicha demora, así como respecto de las medidas adoptadas para su solución.

Así pues incoamos, de oficio, un expediente de queja, a cuya tramitación acumulamos las quejas particulares que respecto de esta cuestión fuimos recibiendo. En el informe que nos fue remitido por la Dirección General de Infancia y Familias se reconocía la existencia de dichos retrasos aunque precisando que los mismos habían venido motivados por dificultades técnicas derivadas de la puesta en funcionamiento de una nueva aplicación informática para la gestión de la contabilidad de pagos a terceros. El informe recalca que la Consejería, consciente del problema, había venido realizando actuaciones en coordinación con la Consejería de Hacienda para priorizar los pagos correspondientes a dichas compensaciones económicas por el acogimiento familiar de menores. Y que al mismo tiempo se había procurado mantener informadas a las familias acogedoras sobre la incidencia de dicho problema y las medidas implementadas para su solución.

Toda vez que desde la fecha de la recepción del informe tuvimos noticias de que se hubieran producido nuevos retrasos en los pagos correspondientes a dichas ayudas, apreciamos que el problema planteado se encontraba en vías de solución por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones en el expediente (**queja 15/1253**).

En lo referente a la **adopción nacional** abordamos en la (**queja 14/1425**) la problemática de la relación entre familia biológica y menor adoptado. El asunto vino planteado por un persona que siendo adolescente, mientras estuvo tutelada por la Junta de Andalucía se quedó embarazada y dio a luz a una niña, la cual fue dada en adopción. Al haber alcanzado su hija biológica la mayoría de edad se había dirigido a la correspondiente Delegación Territorial solicitando su intermediación para que se pusiesen en contacto con la que fue su hija biológica, para que ésta pudiera decidir si deseaba mantener algún contacto con ella.

La respuesta que recibió fue que el derecho a conocer los orígenes familiares sólo lo ostenta la persona adoptada, y que en consecuencia el servicio de mediación en la búsqueda de orígenes sólo actúa a instancias de la persona adoptada o de su familia adoptiva, pero nunca a instancias de la familia biológica puesto que no es titular de dicho derecho.

Por nuestra parte, **consideramos viable y ajustada a derecho una interpretación de la normativa que permitiese que a instancias de la familia biológica posibilitara a la Administración contactar con la persona adoptada o su familia adoptiva para realizar el ofrecimiento de mediación sin revelar en ninguna caso la identidad de esta familia ni mucho menos sus datos de contacto**. Sólo en el supuesto de que se aceptase el ofrecimiento de mediación se iniciarían las actuaciones para propiciar dicho contacto,



sin que previamente se hubieran revelado los datos personales sobre los que existe el deber de reserva. En consecuencia formulamos una recomendación en dicho sentido.

También en el año 2015 hemos abordado la **demora que acumulaba la tramitación de expedientes relacionados con la adopción nacional en la provincia de Huelva**. Esta situación impedía a las familias solicitantes de adopción de dicha provincia obtener la pertinente declaración de idoneidad y por tanto recibían un trato discriminatorio respecto de los solicitantes de adopción de otras provincias de Andalucía.

Tras analizar la queja reflexionamos en torno a la anomalía que supone el silencio administrativo, a lo cual se han de añadir los perjuicios que conlleva cuando afecta a procedimientos relativos a protección de menores, en los cuales el tiempo siempre juega en contra de los intereses tanto de las personas afectadas –en este caso candidatas a un procedimiento de adopción–, como sobre todo, en perjuicio de la personal menor de edad beneficiaria de las medidas de protección que se pudieran acordar en su supremo interés (**queja 14/3505**).

Como viene aconteciendo en los últimos ejercicios, los procedimientos de valoración de idoneidad han continuado teniendo un especial protagonismo en las actuaciones de esta Institución. Como ejemplo nos referimos a la denuncia de una pareja por la excesiva demora que acumulaba el procedimiento de valoración de su idoneidad para la adopción y de que la intervención del personal evaluador hubiera sido invasiva e incluso agresiva hacia ambos miembros de la pareja. Relataban una sucesión de errores en el informe emitido por el equipo evaluador que concluía con una propuesta negativa a su idoneidad como adoptantes.

Tras el trámite de la queja pudimos constatar los visos de verosimilitud de algunos de los errores e inexactitudes alegados por la pareja. También pudimos comprobar que a la pareja no se le ofertó la posibilidad de grabación de las entrevistas que mantuvieron con el personal evaluador, careciendo por tanto de posibilidad de acceder al archivo sonoro o audiovisual que les serviría de soporte, y en consecuencia viendo mermadas sus posibilidades de aportar alegaciones sobre las mismas.

En consecuencia, en atención a los datos erróneos que constaban en el estudio de idoneidad, así como a la discrepancia con la familia sobre los criterios subjetivos de valoración utilizados, y la ponderación entre los diferentes elementos que la conforman, antes de concluir el expediente y emitir la correspondiente resolución, **recomendamos que se ofertase a la familia la posibilidad de someterse a un nuevo proceso para valorar su idoneidad por parte de distinto equipo de profesionales**. También recomendamos que al inicio del proceso de esta nueva valoración de idoneidad **se ofertase a la familia la posibilidad de grabar y archivar las entrevistas que se les fuesen realizadas** (**queja 14/5128**).

Destacamos finalmente en este subepígrafe los problemas suscitados con los procedimientos de **adopción internacional**, y más concretamente con la grabación de las entrevistas que se realizan en el procedimiento para la valoración de idoneidad. Se trata de un asunto sobre el que ya tuvimos ocasión de pronunciarnos en el año 2012, fecha en la que formulamos una recomendación a la Administración para que tales grabaciones fueran realizadas a petición de las personas interesadas.

La respuesta a dicha recomendación fue en sentido positivo aunque puntualizando que los archivos sonoros o audiovisuales en que quedan almacenadas las grabaciones de las entrevistas pueden ser consultados por la Administración, siempre que exista previo acuerdo de las partes, a efectos del seguimiento técnico, pero la derivación solo estaría disponible a petición judicial toda vez que dichas grabaciones no forman parte del procedimiento administrativo de valoración de idoneidad.

Respecto de esta concreta cuestión mostramos nuestra interpretación discrepante en función de la regulación contenida en los artículos 35 a), 37 y 78 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y, en consecuencia, decidimos iniciar un nuevo expediente de queja sometiendo dicha cuestión a la consideración de la Dirección General de Personas Mayores, Infancia y Familias, por tratarse del órgano administrativo competente para coordinar las actuaciones de las distintas Delegaciones Territoriales de Andalucía en esta materia.

De igual modo sugerimos a la Administración que, de cara a la próxima renovación de los contratos para la gestión del servicio público de información, formación, valoración de idoneidad y seguimientos postadoptivos,



se modifiquen los Pliegos contractuales para que en su clausulado quede recogido el **derecho de las personas afectadas a acceder sin ninguna cortapisa y en un período de tiempo razonable al archivo en que conste la grabación de las entrevistas realizadas durante el proceso para la valoración de su idoneidad para la adopción (queja 14/2998)**.

Con referencia a la intervención de entidades colaboradoras en la adopción internacional (ECAI) destacamos nuestras actuaciones a instancias de una familia **disconforme con la ECAI que venía gestionando su expediente de adopción internacional**. Argumentaban que les había facturado muchos gastos sin aportar justificación de los desembolsos realizados e incrementando artificialmente y de forma desproporcionada otros apartados de las facturas, sin tener tampoco justificación para ello.

Para garantizar que la actuación de la ECAI no responda a un ánimo de lucro el Decreto que regula dichas entidades exige que los Estatutos de la Entidad Colaboradora recojan los principios y bases según los cuales pueden repercutir a las personas solicitantes de adopción los gastos derivados de la tramitación efectuada por la entidad. A este respecto, la entidad habrá de presentar un proyecto económico en el que se justifiquen los costes de su actuación, incluidos los honorarios profesionales, con objeto de garantizar que no se podrán obtener beneficios indebidos. A tal fin, incluirán la determinación del importe aproximado de los gastos que, salvo imprevistos, ocasionarán los trámites de adopción a las personas solicitantes.

Tras analizar las cuestiones planteadas por los interesados trasladamos a la Administración nuestra apreciación de que la persona que presenta una reclamación ante lo que considera funcionamiento erróneo o irregular de la ECAI tiene la legítima expectativa de que su reclamación sea objeto de estudio y valoración, y que de lugar a la correspondiente actuación para subsanar las deficiencias detectadas. Para dicha finalidad se hace necesaria una actuación de carácter más intensa que la mera mediación realizada con los reclamantes, que es una técnica útil para limar asperezas entre las partes y alcanzar soluciones de consenso, pero no tanto para solventar posibles irregularidades, máxime si la parte afectada no obtiene satisfacción a sus pretensiones y la entidad sometida a supervisión niega haber cometido irregularidad, no reconoce ninguna responsabilidad y no hace nada por remediar las deficiencias que se hubieran acreditado (**queja 14/1424**).

1.9.2.5 Responsabilidad penal de menores

A finales de 2014 presentamos al Parlamento de Andalucía un **Informe sobre la atención que reciben los chicos y chicas en centros de internamiento de Andalucía**. Un trabajo que analiza la labor que desarrollan estos recursos para la reeducación y reinserción social de los menores y jóvenes internos, y en el que hemos pretendido, además, incrementar la visibilidad de los centros de internamiento cara a una sociedad que después ha de reintegrar a quienes en edades tempranas se han visto privadas de libertad por actos delictivos graves.

Nuestra investigación nos permitió hacer una valoración ciertamente positiva de la atención que reciben los menores en estos recursos. Sin embargo hemos propuesto una serie de mejoras referidas a la distribución de plazas de los centros de internamiento en las distintas provincias. Hemos solicitado la eliminación de las concertinas de estos recursos, y la mejora de la defensa jurídica del menor infractor. También demandamos un reconocimiento oficial a la formación del menor en el centro y un nuevo régimen jurídico de la prestación por desinternamiento.

A lo largo de 2015 hemos celebrado dos jornadas con el propósito de reflexionar conjuntamente con todos los agentes que intervienen en este complejo escenario sobre aspectos claves y retos de futuro para el menor infractor, teniendo en cuenta los sustanciales cambios producidos en los últimos años en el perfil de los menores que cometen actos delictivos. También ha sido nuestra voluntad poner de relieve las buenas prácticas que se realizan para la reeducación y reinserción del infractor.

En cuanto al cumplimiento de las recomendaciones formuladas en el Informe, hemos de recordar que en el momento de elaborar el señalado trabajo nos encontrábamos con un marco jurídico regulador de aspectos de los recursos de internamiento en Andalucía no adaptado en su totalidad a las características



de los servicios que se prestan en aquellos. Es por ello que **demandamos una normativa reglamentaria que desarrolle y regule la organización, el funcionamiento y las características de los centros de internamiento de menores infractores**. Esta petición se ha visto cumplida con la publicación de Decreto 98/2015, de 3 de marzo, por el que se regula la organización, funcionamiento y características de los Centros de Internamiento de Menores Infractores de Andalucía y se crea la Comisión Andaluza de Centros de Internamiento de Menores Infractores.

Por otro lado, y conforme a nuestras peticiones, **se está procediendo a la eliminación de los centros de internamiento de las denominadas concertinas**.

Y para concluir, como seguidamente detallaremos, se ha dado cumplimiento a una demanda que llevamos reiterando en los últimos años: la existencia de un centro de internamiento para menores infractores en Huelva, ya que era ésta la única provincia de Andalucía que no contaba con este tipo de recurso, limitando con ello el ejercicio del derecho de los menores de esta zona a cumplir la medida de internamiento en un lugar próximo al domicilio familiar.

En todo caso, una vez transcurrido un año de la elaboración del señalado trabajo, teniendo en cuenta la trascendencia de las medidas que se solicitan en el mismo, muchas de las cuales precisan de un largo tiempo para su implementación, será en el próximo Informe cuando podemos dar mayor detalle acerca del cumplimiento de nuestras recomendaciones.

En cuanto a las quejas relativas al cumplimiento de las medidas impuestas por los Juzgados de Menores hemos de destacar, en primer lugar, la controversia suscitada en torno al **centro Tierras de Oria**. Recibimos una denuncia sobre determinados hechos, publicitados ampliamente en distintos medios de comunicación, relativos a posible maltrato a menores internos en dicho centro. El denunciante se quejaba de que hubiera trascendido a la prensa el contenido de determinadas actuaciones judiciales y que por parte de la dirección del centro se hubiera descalificado el contenido de su denuncia.

Sobre este asunto, habríamos de esperar a las diligencias de investigación consecuentes a la denuncia, las cuales se realizarían conforme a lo establecido en los artículos 269 y siguientes de la Ley de Enjuiciamiento Criminal. Dichas actuaciones habrán de realizarse de forma inexcusable salvo que los hechos no revistieran carácter de delito o que la denuncia fuere manifiestamente falsa. Con posterioridad se habrá de pronunciar el Juzgado sobre el posible inicio de un procedimiento penal y su ulterior resultado.

No obstante, con independencia de la investigación de los hechos en sede judicial nos constaba que la Consejería de Justicia también venía realizando una investigación interna para descartar posibles irregularidades y garantizar con ello el cumplimiento de los estándares de calidad en la prestación del servicio. De igual modo, por parte de esta Institución, tras tener conocimiento de los hechos por noticias publicadas en distintos medios de comunicación, decidimos iniciar, de oficio, un expediente de queja para disponer de información detallada al respecto y valorar las actuaciones que estuviera realizando la Junta de Andalucía. De este modo la Viceconsejería de Justicia e Interior nos remitió copia del Decreto de la Fiscalía Provincial de Almería, Sección de Menores, por el que se procedía al archivo de las diligencias informativas 2/2015, abiertas tras la publicación en diversos medios de comunicación social de imágenes sobre supuestos malos tratos en el tratamiento a menores que cumplen medida de internamiento en el centro "Tierras de Oria" de Almería.

En el decreto de la Fiscalía se señalaba que, **tras la práctica de las actuaciones oportunas, se constataba la no existencia de infracción alguna por parte del director del centro ni de sus trabajadores en la aplicación de las medidas de contención**, y en concreto de sujeción mecánica a los menores internados (queja 15/1221).

Por otro lado hubimos de responder a la reclamación que nos efectuó un colectivo de trabajadores de dicho centro "Tierras de Oria" lamentándose de las negativas consecuencias que para la convivencia ordinaria en el centro y para el desempeño de su trabajo profesional había traído consigo la denuncia efectuada por un particular sobre trato vejatorio a menores internos, la cual estuvo acompañada de imágenes de vídeo que supuestamente habrían sido captadas en el centro, y que habían sido ampliamente difundidas en diferentes medios de comunicación de toda España.



Descalifican en su escrito al autor de dicha denuncia por considerar que la misma había sido realizada de mala fe, tergiversando los hechos con la intención de perjudicarles, y por ello solicitaban la intervención de esta Institución para que se esclareciera lo sucedido y se reparasen los daños causados a la buena imagen del centro y su labor profesional.

A este respecto respondimos al citado colectivo profesional que habríamos de estar al resultado de la investigación que se estaba produciendo tanto por parte de la Administración como en sede judicial, ello sin dejar de recordarles lo expuesto en el informe especial que esta institución presentó ante el Parlamento de Andalucía el pasado año 2014, realizado tras visitar in situ los diferentes centros de internamiento existentes en nuestra Comunidad Autónoma, en el cual destacamos nuestra valoración general positiva de la atención que se presta en estos recursos a todos aquellos menores y jóvenes que, habiendo cometido una actividad delictiva, se encuentran cumpliendo una medida privativa de libertad, valoración que se hacía extensible al centro para menores infractores “Tierras de Oria” (queja 15/1131).

Otra cuestión destacada durante el ejercicio 2015 fue la relativa a la deseada ubicación de un **centro para el internamiento de menores infractores en la provincia de Huelva**, al ser ésta la única de Andalucía que carecía de este equipamiento. Esta buena noticia vino acompañada de una agria polémica protagonizada por un colectivo de vecinos que habitaban viviendas cercanas al lugar seleccionado por la entidad adjudicataria del contrato.

Y esta Institución tampoco fue ajena a dicha polémica, recibiendo diferentes reclamaciones de colectivos de personas disconformes con la ubicación escogida en la localidad de Aljaraque. En tales quejas se argumentaba que en las inmediaciones del centro se localizaban otros equipamientos sociales tales como una guardería infantil, un centro escolar de infantil, secundaria y bachillerato, una residencia para personas mayores, además de la zona residencial.

Si rememoramos lo ocurrido en nuestra Comunidad Autónoma con instalaciones semejantes en otras provincias nos encontramos con actitudes de rechazo similares, cual si las actividades propias de un centro de internamiento para menores infractores lo convirtieran en un equipamiento especialmente peligroso o que implicara la necesidad de mantenerlo completamente alejado de cualquier núcleo urbano. La experiencia acumulada en la instalación y gestión de recursos similares ha demostrado que el funcionamiento de este tipo de centros lejos de producir inconvenientes ha contribuido incluso a mejorar las zonas en que se ubican, revitalizando la actividad económica del lugar.

Sea como fuere, no resultó incluso necesario emitir ningún pronunciamiento al respecto, toda vez que la entidad seleccionada no pudo hacer frente a la adquisición del inmueble señalado en el proyecto con el que resultó adjudicataria, por lo cual el contrato finalmente fue suscrito con otra entidad, la cual aportó un proyecto diferente cuya ubicación estaba prevista en un inmueble ubicado en la localidad de Gibraleón, sin que hasta el momento tengamos constancia de rechazo social a esta ubicación, cuya inauguración esta prevista realizar durante el año 2016 (queja 15/5369 y queja 15/5368).

Otra actuación que queremos destacar es la realizada de oficio para interesarnos por las circunstancias del **suicidio de un interno** en el centro “Marchenilla”, de Algeciras (Cádiz). El joven, de 20 años de edad, se había quitado la vida en su propia habitación ahorcándose con una sábana, y aunque recibió atención médica de emergencia el desenlace del incidente tuvo las funestas consecuencias reseñadas. Los hechos ocurrieron durante la madrugada del viernes 19 de septiembre, movilizándose inmediatamente el dispositivo de seguridad y alertando al Juzgado para personarse en el centro para el levantamiento del cadáver.

En un comunicado emitido para conocimiento de los medios de comunicación, el comité de empresa del centro, tras lamentar la pérdida tan trágica del interno, hizo hincapié en la profesionalidad y dedicación del personal que presta sus servicios en el centro y como se habían cumplido los protocolos establecidos.

Tras incoar el expediente, y con independencia de la actuación judicial que en esos momentos se estaba desarrollando para dilucidar las circunstancias concretas del fallecimiento del interno, interesaremos de



la Dirección General de Justicia Juvenil la emisión de un informe alusivo a las actuaciones administrativas desarrolladas tras conocer la autolisis protagonizada por el joven interno, así como las anteriormente realizadas en su programa educativo personalizado que pudieran haber requerido su inclusión en el programa especial de prevención de suicidios.

Se trataba de un lamentable suceso, no querido por nadie, y todos los indicios apuntaban al cumplimiento por parte del centro de las directrices marcadas en el encargo institucional. Pero, aún siendo esto así, y sin poner en duda la diligencia y empeño en dicha labor, nuestra obligada perspectiva de Defensor del Menor nos obligaba a ir más allá e intentar promover acciones que profundizasen en la identificación de aquellas prácticas administrativas, criterios organizativos, configuración arquitectónica u cualquier otro aspecto de mayor debilidad del recurso y que a la postre no contribuyeron a evitar el suicidio.

Por todo ello, culminamos nuestra intervención recalcando a la Administración nuestra esperanza de que la propia investigación iniciada por la Administración -la cual se nos anunciaba en el informe que nos fue remitido- arrojará conclusiones provechosas que permitieran perfeccionar los protocolos de funcionamiento con la intención de prevenir de forma efectiva sucesos tan funestos como el acaecido (queja 14/4456).

1.9.2.6 Menores con necesidades especiales

Una año más debemos referirnos en este Informe al fenómeno de la **inmigración ilegal de menores**. Se trata de menores de edad que llegan a Andalucía por diferentes medios, poniendo en riesgo su vida, y sin personas adultas que puedan hacerse cargo de su cuidado. Su situación es de evidente desamparo y por dicho motivo se requiere la intervención inmediata de la Administración que, por encima de cualquier consideración relativa a su estancia irregular en nuestro país, ha de tener presente su situación de desamparo y prestarles la atención inmediata que requieren.

Por la situación geográfica de nuestra Comunidad Autónoma es usual que se detecte la llegada de menores en pequeñas embarcaciones (pateras) y que, una vez atendida la situación de emergencia en que puedan encontrarse, se identifiquen a aquellas personas que fuesen menores de edad y que sean puestas a disposición del Ente Público de Protección de Menores para que fuese garantizado su cuidado en tanto se procede a la localización de sus familiares.

A lo largo de 2015 han sido varias las ocasiones en las que los medios de comunicación social se hacen eco de la llegada a las costas andaluzas de embarcaciones con personas inmigrantes procedentes del Magreb, entre los que se incluyen menores y mujeres embarazadas. En estos casos, nos interesamos del Ente Público Protector de Menores por la atención prestada a estos menores, de manera especial para acreditar su filiación, así como prevenir posibles supuestos de trata de seres humanos (queja 14/4557, queja 14/5014 y queja 15/1868).

De igual tenor fueron nuestras actuaciones en la queja 14/5014 referida a otra patera localizada también en las costas de Almería, o en la queja 15/1868 referida a unos menores inmigrantes localizados en los motores del ferry Tarifa-Tanger.

En el ejercicio al que se refiere esta Memoria hemos culminado nuestra intervención respecto de la actuación de diferentes hospitales públicos de Andalucía en relación con diversas **trabas burocráticas para la expedición del certificado de nacimiento de menores inmigrantes cuyas madres en esos momentos carecían de suficiente identificación documental**.

Las dificultades burocráticas expuestas cobran especial dimensión si se tiene en cuenta la exigencia impuesta en el artículo 46 de la Ley 20/2011, de 21 de julio, del Registro Civil, a la dirección de hospitales, clínicas y establecimientos sanitarios, para comunicar, en el plazo de 24 horas a la Oficina del Registro Civil que corresponda cada uno de los nacimientos que hayan tenido lugar en su centro sanitario.

Dicho artículo establece que el personal sanitario que asista al nacimiento deberá adoptar las cautelas necesarias para asegurar la identificación del recién nacido y que habrá de efectuar las comprobaciones establecidas reglamentariamente para determinar su filiación. Cumplidos los requisitos para la inscripción, la



comunicación se realizará mediante la remisión electrónica del formulario oficial de declaración debidamente cumplimentado y firmado por los padres, siendo así que los firmantes deberán acreditar su identidad por los medios admitidos en Derecho.

Así pues, habida cuenta la reiteración de problemas burocráticos para la identificación de estos recién nacidos, nos cuestionamos la necesidad de unas instrucciones sobre el modo de proceder en tales supuestos que garantizasen un trámite ágil en estas situaciones sin merma de las garantías jurídicas para el menor y su madre.

La Dirección General de Asistencia Sanitaria y Resultados en Salud vino a reconocer la existencia de algunos problemas burocráticos puntuales en la gestión de dicha documentación, y como para su solución se encontraban en trámite de aprobación unas Instrucciones que se harían llegar a los distintos centros sanitarios afectados ([queja 14/5834](#)).

Pero los problemas para la documentación de recién nacidos, hijos de madres inmigrantes, no sólo se dan en los hospitales donde éstos pudieran haber nacido, también hemos recibido quejas alusivas al Registro Civil. Así nos los hizo saber la dirección de la casa de acogida de Cruz Roja en Sevilla al mostrar su disconformidad con la actuación del Registro Civil de Sevilla al negar la inscripción de un recién nacido, hijo de una inmigrante irregular carente de documentación.

Nos decían que se habían dirigido al citado Registro en dos ocasiones presentando el certificado de nacimiento expedido por el hospital y que la respuesta del Registro había sido que no se podía registrar a un menor indocumentado aunque apareciera su nombre y el de su madre en un documento expedido por el profesional que ha asistido al parto.

Toda vez que el órgano administrativo cuya actuación se sometía a nuestra supervisión estaba incardinado en Administración del Estado, dimos traslado de la queja al Defensor del Pueblo Español, institución que nos informó que se había solicitado información a la Secretaría de Estado de Justicia acerca de los requisitos para la inscripción de nacimientos ocurridos en España. En su respuesta, el citado organismo señala que la Ley del Registro Civil establece en su artículo 16.1 que los nacimientos se inscribirán en el Registro Municipal o Consular del lugar en que acaecen (queja 1 5/1619).

Otra cuestión de diferente tenor fue suscitada por uno de los entrenadores de la **Federación Andaluza de Voleibol** quien solicitó nuestra intervención ante las dificultades que estaba encontrando para que uno de los chicos que era **menor inmigrante y tutelado por la Junta de Andalucía, y que integraba la selección andaluza de voleibol infantil, pudiera comparecer al campeonato nacional que estaba previsto celebrar en fechas próximas**.

La controversia tuvo una solución favorable para el menor al encontrar una fórmula necesaria para conciliar los permisos que necesariamente habría de emitir la Administración, responsable de su tutela con la indispensable agilidad que requiere la tramitación de la documentación que le permite participar en las mencionadas competiciones deportivas. Así, la Comisión Provincial de Medidas de Protección acordó autorizar al menor para asistir a todas las concentraciones a las que fuese convocado por la Federación Andaluza de Voleibol en su categoría, durante la temporada 2014-2015, incluyendo en dicha autorización tanto la estancia en la localidad donde se realizase la concentración como los desplazamientos al lugar de la convocatoria (queja 15/1646).

La problemática que envuelve a los menores afectados por **trastornos de conducta** ha seguido ocupando una parte importante de la actividad de la Institución durante 2015. Y ello porque se siguen produciendo quejas que reiteran los retos a los que se deben enfrentar estos chicos así como sus familias ante la ausencia de recursos asistenciales especializados. Dicha ausencia y la falta de un abordaje integral para con el menor adecuado a sus circunstancias personales culmina en muchas ocasiones con el ingreso de éste en un centro de internamiento para infractores tras la comisión de un acto delictivo.

Como ejemplo traemos a colación la queja 14/4455 en la que una madre nos trasladaba su preocupación ante la conducta disocial de su hijo. Nos decía que ninguna de las Administraciones Públicas a las que se había dirigido le ofrecía una solución satisfactoria y es por ello que solicitaba la intervención del Defensor



del Menor de Andalucía. Lamentablemente, el avanzado estado de deterioro de su hijo hizo que uno de los incidentes protagonizado motivase su ingreso, por decisión judicial, en un centro para menores infractores. La madre nos comunicó que, a pesar de lamentar su ingreso en un centro de estas características, en dicho recurso el menor estaba teniendo una evolución muy satisfactoria.

En otras ocasiones la familia nos muestra, no sin razón, su estupor por el hecho de que los recursos residenciales específicos para los menores con trastornos de conductas estén destinados de modo exclusivo para los chicos y chicas del Sistema de Protección. Tal fue el caso de la queja 15/0532 donde el interesado nos decía que su hijo adolescente estaba afectado por un trastorno del comportamiento agravado por el consumo de drogas. Relataba como había intentado que lo atendieran en salud mental y en los servicios sociales, y que no había tenido éxito alguno. En un última instancia había llegado a pedir que lo ingresasen en un centro de protección de menores especializado en trastornos de conducta y le habían dicho que al no estar desamparado no podían atender su demanda.

Tras interesarnos por el caso, en el Servicio de Protección de Menores nos manifestaron que se había recepcionado diferente información sobre el menor de la que se deducía que la atención de sus padres era diligente, preocupándose por obtener solución a su conducta agresiva, insultos y vejaciones. Consideraban en Protección de Menores que el menor estaba correctamente diagnosticado de un trastorno de conducta y que por tanto dicho padecimiento debía ser atendido en atención primaria tanto por los equipos de salud mental como por los servicios sociales comunitarios.

El Servicio de Protección argumentaba que las medidas de protección sobre un menor son consecuentes con una situación de desprotección, que tienen que ver fundamentalmente con el inadecuado ejercicio de los deberes inherentes a la paternidad. Las necesidades de los menores que presentan trastornos mentales deben ser atendidos en diferentes dispositivos más adecuados al perfil que presentan y no en centros con menores de protección.

También aludía el Servicio de Protección que para asumir la tutela de un menor es necesaria no sólo una resolución fundamentada de declaración de desamparo, conforme a las previsiones del Decreto 42/2002 de 12 de febrero (artículo 20), sino además, en el caso de adolescentes, ser oídos previamente. De este modo, el adolescente permitirá una adecuada intervención psicoeducativa tanto nivel familiar como individual. Asimismo, se evitaría los problemas graves de adaptación al centro en el que fuese ingresado, conductas agresivas y de riesgo, como las que se originan por la ausencia del propio centro con absoluta falta de control del adolescente, justo lo contrario a la medida protectora que se intenta evitar.

En resumen, el Ente Público de Protección consideraba que en esos momentos no se daba en el menor una situación de desprotección y que en caso de de llegar a valorarse tal posibilidad, deberían de contar con la aceptación del adolescente de ser ingresado en un centro de protección para el tratamiento de sus problemas de conducta.

Y finalmente traemos a colación el caso de la madre de una adolescente, tutelado por la Junta de Andalucía, e interno en un centro residencial básico de protección de menores. La madre nos decía que el motivo principal por el que la Administración asumió la tutela de su hijo obedeció a los problemas de conducta que éste presentaba, siendo así que el abordaje de la problemática del menor se venía realizando en un centro residencial básico, con citas periódicas en la Unidad de Salud Mental Infanto Juvenil, siendo su evolución negativa. Por todo ello solicitaba su traslado a un centro especializado en el abordaje de trastornos de conducta.

Sobre este asunto en Protección de Menores nos informaron que el menor tenía reconocida una minusvalía del 67% y el motivo que determinó la adopción de la medida de protección con respecto a él, tal y como consta en la resolución de desamparo provisional, se fundamentó no únicamente en los problemas conductuales que éste presentaba sino también en la incapacidad de ambos progenitores para atenderlo debidamente y ejercer adecuadamente sus funciones parentales con respecto a su hijo.

Es por ello que en esos momentos se estaba realizando un estudio de la situación sociofamiliar para programar una posible intervención con la familia previa al retorno del menor, o bien a determinar la necesidad de mantener la custodia del menor y atenderlo en un recurso social especializado (queja 15/767).



1.9.2.7 Familias

La dinámica de las relaciones familiares es fuente de conflictos, en ocasiones muy enquistados y de difícil solución. Estos conflictos tienen incidencia en los menores que integran tales núcleos familiares y repercuten en la integridad de sus derechos y bienestar. Por dicho motivo se trata de una problemática social en la que de modo recurrente ha de intervenir esta Institución, tanto a instancia de las personas directamente afectadas que reclaman nuestra intervención, como de oficio, proponiendo posibles soluciones a problemas concretos o cuestiones generales.

Es frecuente que tras la ruptura de la convivencia de una pareja ese momento de crisis de relación sea fuente de discusiones, mucho más al tener que llegar a acuerdos sobre el hogar común, la asunción de las cargas familiares, y por encima de todo ello la guarda y custodia de los hijos y el régimen de relaciones de los menores con el progenitor con el que no convivieran y con el resto de familiares.

En ocasiones se solicita nuestra intervención para que intercedamos ante un juzgado para modificar alguna resolución judicial con la que no se está de acuerdo. En otras ocasiones se nos da traslado de un relato detallado de la dinámica de la relación de pareja desde el principio hasta el momento de la ruptura, planteándonos la culpabilidad de la otra parte por el fracaso de la relación y postulándose como garante de la estabilidad de los hijos que con el otro ex cónyuge no podrían conseguir. Y en otros casos son familiares quienes se lamentan por el estado de los menores, achacando a uno u otro progenitor la culpa de su estado. En definitiva, se trata de cuestiones de la vida privada de las familias, con repercusión directa en los hijos, que causan gran desazón y un enorme gasto de recursos y de energías.

Como institución a la que le ha sido encomendada la defensa de los menores procuramos que quede salvaguardada la integridad de sus derechos y bienestar. Como segundo objetivo nos proponemos aliviar la conflictividad a la que venimos aludiendo, asesorando a las familias sobre fórmulas de consenso para alcanzar acuerdos de convivencia que den solución a su problemática, en especial mediante el recurso a profesionales de la mediación familiar.

Otro foco de nuestro interés se encuentra en el correcto funcionamiento de los **puntos de encuentro familiar** (PEF). Estos recursos se conciben como un servicio temporal y excepcional que la Administración facilita a la ciudadanía con el fin de disponer de un espacio neutral en el que favorecer el derecho esencial de los niños y niñas a mantener relaciones con sus progenitores y familiares, cuando debido a situaciones de ruptura familiar, así se establezca por resolución judicial, una vez agotadas todas las vías de acuerdo entre los progenitores. Las familias que utilizan el servicio suelen estar envueltas en procesos de ruptura conflictivos, por lo que es habitual recibir quejas de una de las partes denunciando falta de objetividad de los profesionales que prestan sus servicios en los pef a favor de la otra parte.

En este ámbito traemos a colación las actuaciones que realizamos en la **queja 14/4409** interesándonos por el lugar concreto en que se encuentran ubicadas dichas dependencias en la provincia de Almería: El Punto de Encuentro Familiar se ubica en el edificio de los Juzgados de Almería, contiguo al Juzgado de responsabilidad penal de menores y Fiscalía de Menores, compartiendo sala de espera, aseos, e incluso sirviendo los pasillos del - como vía de acceso ocasional a los despachos de la Fiscalía y Juzgado.

Es por ello que, tras realizar una visita a las instalaciones del aludido recurso, y a pesar de encontrándose éstas en correcto estado de uso y con una percepción favorable de sus dotaciones y funcionalidad, albergamos ciertas dudas sobre la idoneidad su ubicación y ello ante la posibilidad de que los menores o sus familias pudieran compartir vivencias o situaciones de tensión que no son extrañas a Juzgados de responsabilidad penal, las cuales creemos que en poco contribuyen al normal desarrollo de las visitas en situaciones de conflicto familiar.

En consecuencia formulamos una sugerencia que fue respondida por la Viceconsejería de Justicia e Interior en sentido favorable a nuestra resolución, indicando que una vez concluyese la vigencia del actual contrato con la entidad gestora del recurso, en la siguiente licitación se revisaría la ubicación para que estuviese en el lugar más adecuado para el desarrollo de sus funciones, todo ello dentro de la legalidad vigente.



En el apartado referido a familias no podemos dejar de referirnos a la problemática asociada a las **familias numerosas**. Dentro de las diversas realidades familiares, las llamadas familias numerosas presentan una problemática particular por el coste que representa para ellas el cuidado y educación de los hijos o el acceso a una vivienda adecuada a sus necesidades, lo que puede implicar una diferencia sustancial con el nivel de vida de otras familias con menos hijos o sin ellos.

Durante 2015 hemos tramitado quejas que han puesto de relieve disfunciones en los procesos de otorgamiento o renovación de los títulos de familias numerosas, y que se concretan en la pertinencia de reclamar a los solicitantes determinada documentación; sobre la valoración de las pruebas aportadas por las familias; sobre la tramitación de las solicitudes en caso de ruptura de la pareja; o por demoras en la tramitación de la solicitud de renovación.

Así hemos intervenido en el caso suscitado por una familia a la que se le requería que aportara datos relativos al hijo de 21 años, ya que para que éste fuese incluido en el título de familia numerosa tendría que estar cursando estudios adecuados a su edad y titulación o encaminados a la obtención de un puesto de trabajo, así como depender económicamente de sus progenitores. Ocurría que el joven estaba contratado para realizar un contrato en prácticas y la empresa que lo contrató no podía expedir el certificado que se le requería puesto que había cesado definitivamente su actividad, dejando de existir. En cuanto a la acreditación de sus ingresos, se aludía a la copia de la declaración de la renta donde constaban éstos, no comprendiendo porque se solicitaba otra documentación.

Tras el análisis de la queja consideramos suficiente la documentación aportada por esta familia y emitimos una resolución para que la Delegación Territorial de Igualdad y Bienestar Social resolviera el expediente de renovación del título de familia numerosa de esta familia (**queja 14/3164**).

También hemos abordado la inclusión en el título de familia numerosa de un hijo que no convivía en el domicilio familiar, al corresponder su guarda y custodia al otro progenitor, pero sobre el que el Juzgado había establecido obligaciones económicas para su sostenimiento.

En esta ocasión la madre, titular de la guarda y custodia del menor, no había solicitado el título de familia numerosa. El padre por el contrario sí la había solicitado, y había obtenido dicho reconocimiento al cual se oponía la madre y por dicho motivo nos presentaba su queja.

Tras analizar la cuestión, valoramos la pertinencia de que se hubiera dado trámite de alegaciones a la madre en el procedimiento de reconocimiento del título de familia numerosa en que iba a ser incluido su hijo, formulando en tal sentido una recomendación a la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales en Sevilla. Pero al mismo tiempo consideramos acertada la resolución de la Administración, ya que lo que la legislación no permite es que un hijo sea incluido simultáneamente en dos títulos de familia numerosa. Por ello, ante la separación o divorcio de los padres, si uno de los ex cónyuges reúne los requisitos y el otro no, no encontramos obstáculo a dicho reconocimiento (**queja 14/1531**).

1.9.2.8 Personal de instituciones y organismos al servicio de menores

Los equipos psicosociales de apoyo a la Administración de Justicia fueron creados al amparo del artículo 92.5 del Código Civil, que señala que el juez, de oficio o a petición de los interesados podrá recabar el “dictamen de especialistas”. Se trata de unos Equipos compuestos por profesionales que asisten al Juez en los procesos contenciosos de familia, y las decisiones que adopten en el ejercicio de sus funciones tendrán una enorme incidencia en el futuro de los menores. Dicho personal tiene la condición de personal fijo de los servicios de apoyo a la Administración de Justicia de la Junta de Andalucía.

Durante 2015 hemos recibido reclamaciones relativas a la praxis profesional de quienes integran dichos Equipos. Los reclamantes expresan su disconformidad con la actividad indagatoria efectuada por los profesionales sobre la intimidación familiar, por considerarla irrelevante o sin conexión con el



fin pretendido; en otras ocasiones se discrepa con la técnica utilizada, por considerarla inapropiada, desproporcionada e incluso en algunas ocasiones ofensiva; también por el sesgo ideológico desviado en la interpretación de determinados hechos o en la plasmación de criterios en el informe que en última instancia se remite al Juzgado.

Estas personas han reclamado a los respectivos colegios profesionales (psicología y trabajadores sociales) desde donde se indica la imposibilidad de supervisar su actuación, conforme a los criterios técnicos y deontología profesional, al no estar tales profesionales inscritos en el mencionado colegio y, por tanto, no sujetos a la disciplina colegial. Y ello porque hay una interpretación pacífica acerca de que cuando el profesional presta servicios al ciudadano sí es necesaria la colegiación, pero cuando quien presta el servicio es la Administración- de justicia en este caso- a través del profesional, la colegiación no será obligatoria.

Bajo estos criterios, las personas afectadas se encuentran con que la Junta de Andalucía que contrata a dichos profesionales no entra a valorar tales cuestiones por considerarlas propias del ámbito de intervención del respectivo colegio profesional, y simultáneamente el colegio profesional niega su capacidad de supervisión y control en tanto el concreto profesional no estuviese inscrito y adherido a la disciplina colegial.

Se trata de una asunto sumamente complejo. Por un lado nos encontramos con una escasa regulación para los Equipos psicosociales a los que los órganos judiciales requieren para auxiliarles ante la dificultad de las cuestiones que se les plantean, relacionadas con el comportamiento individual, social o en familia, la dinámica de las relaciones interpersonales y sus efectos en el individuo y su entorno de convivencia, todo ello con incidencia destacada en la decisión que se hubiera de adoptar en litigios civiles de derecho de familia o conexos con éstos, en especial si existieran menores afectados. Y por otro lado, está pendiente de aprobación definitiva la normativa estatal que en desarrollo de la Ley de Colegios Profesionales venga a clarificar qué profesiones son objeto de colegiación obligatoria y cuáles no, así como las posibles peculiaridades de dicha colegiación.

Nos consta que el Defensor del Pueblo Español viene realizando actuaciones en relación con esta última cuestión, en especial por el problema que plantea el retraso en la aprobación de la normativa comprometida en la disposición transitoria cuarta de la ley 25/2009, de 22 de diciembre, antes aludida.

Ahora bien, hasta tanto se lleve a cabo la aprobación de la normativa señalada, y para evitar que las reclamaciones de los ciudadanos en este ámbito queden sin resolver, hemos recomendado a la Consejería de Justicia que promueva acuerdos con los respectivos colegios profesionales de psicólogos/as y trabajadores/as sociales radicados en Andalucía para consensuar criterios de actuación exigibles a los profesionales integrantes de los equipos psicosociales, aprobando a tales efectos los correspondientes protocolos de actuación ([queja 13/6194](#)).

Por otro lado, también hemos tramitado quejas referentes al personal que presta sus servicios en la Entidad Pública protectora de menores. Recordemos que ya en el año 2008, en el Informe anual del Defensor del Menor, destacamos la importancia y trascendencia de las funciones encomendadas a este personal y la especificidad de su labor, ya que en muchas ocasiones conlleva injerencias en la vida privada de las familias tanto al supervisar su relación con el menor, como al imponer decisiones administrativas restrictivas de derechos con fundamento en la protección de sus derechos e interés superior.

Todo ello reflejaba -y lo sigue reflejando en la actualidad- la inadecuación de la normativa aplicable al común de los funcionarios a las especialidades inherentes a las funciones de protección de menores, y por ello postulábamos, por aquel entonces, por soluciones semejantes a las adoptadas por otros sectores de la intervención de la Administración, como el sanitario o el educativo, en que existe un estatuto especial para su personal que contempla las peculiaridades de las funciones que desempeñan compatibilizándolas con el interés público que vienen a satisfacer.

En esta ocasión las quejas recibidas en 2015 provienen de asesores técnicos de este personal que cuestionan el hecho de que puedan realizar determinados actos, tal como se les viene exigiendo, como la entrada en domicilios particulares, acompañamientos y traslados de menores de centro, retiradas del hospital de recién nacidos, y otras actuaciones de contenido similar. Denuncian que se producen situaciones de alto estrés emocional, que incluso pueden implicar riesgo físico para los profesionales intervinientes, y que han de realizar fuera de su jornada habitual.



También señalan estos profesionales lo contraproducente de dichas acciones porque dificulta su relación posterior con la familia y con los menores, máxime cuando en muchos casos su intervención se prolonga en el tiempo para facilitar la reintegración de los niños. No les falta motivos que avalen este argumento puesto que en la intervención con familias se establece una relación de confianza entre el personal que gestiona el expediente de protección y los miembros que la integran. Entre los profesionales y las familias se establece una alianza basada en el interés recíproco por solventar aquellas situaciones que pudieran motivar medidas de protección inspiradas en el supremo interés del menor. Al intervenir estos profesionales en la retirada del menor, imponiendo incluso por la fuerza la decisión adoptada en el expediente, difícilmente podrían recuperar la alianza y colaboración de una familia que en esos momentos focaliza en este personal la responsabilidad de su desdichada situación.

En consecuencia, y hasta tanto no se elabore un estatuto específico para el personal que presta servicios relacionados con las competencias de la Administración como Ente Público de Protección de Menores, hemos recomendado a la Administración, entre otras actuaciones, que se garantice un turno rotatorio entre el personal funcionario adscrito a los servicios que desempeñen tareas de protección de menores para la ejecución material de las resoluciones que impliquen la retirada de menores de su familia, que se modifique la normativa sobre horario laboral, y que se procure evitar el criterio generalizado de practicar la retirada de la custodia de los menores en el centro escolar ([queja 13/6893](#)).

Finalmente destacamos en este subepígrafe la problemática surgida con una becaria que realizaba prácticas en un centro de protección de menores a través de becas y ayudas públicas, y a la que no se le había abonado la ayuda concedida a pesar de haber realizado la prestación comprometida.

Tras diversas vicisitudes en las fases de intervención, la solución aportada por la Administración fue la de que la interesada iniciase, a su costa y con sus medios, el procedimiento para exigir la responsabilidad patrimonial de la Administración. Sin embargo, no podíamos estar de acuerdo con la alternativa propuesta ya que la reclamante había cumplido con todas y cada una de las obligaciones que le fueron impuestas y las irregularidades que venían dificultando el pago de la prestación le eran absolutamente ajenas, al tratarse de incumplimientos de trámites económico presupuestarios realizados por la propia Administración que convocó y resolvió la convocatoria de subvenciones, y que se benefició de las funciones que efectivamente desempeño la interesada como educadora en el centro de protección de menores.

En consecuencia recomendamos a la Administración que iniciase un procedimiento de revisión de oficio de la resolución por la que se concedió la subvención y una vez declarada su nulidad se iniciase, también de oficio, un procedimiento para atender la responsabilidad patrimonial en que se hubiera podido incurrir por los daños y perjuicios causados como consecuencia de dicha actuación ([queja 14/2502](#)).

1.9.3 Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones

• [Q15/0256](#), dirigida a la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales, relativa al cumplimiento del Plan Extraordinario de Solidaridad y Garantía Alimentaria de Andalucía.

• Q15/0305, dirigida al Ayuntamiento de Almería, relativa a la posible situación de riesgo de dos menores por ejercer la mendicidad en dicho término municipal.

• [Q15/0603](#), dirigida a la Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación, relativa al modo en que se ejecutan las medidas de contención mecánica en el centro de internamiento de menores infractores "Tierras de Oria" en Oria (Almería).

• Q15/0901, dirigida a la Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación, relativa a la situación de un menor que cumple medida de internamiento en el centro "La Marchenilla" en Algeciras (Cádiz) que no está recibiendo el tratamiento terapéutico de drogodependencia que precisa.



- **Q15/0945**, dirigida a la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales en Sevilla, relativa a un incendio ocurrido en un centro de protección de menores de Sevilla.
- Q15/1115, dirigida a la Delegación de Asuntos Sociales del Ayuntamiento de Benalmádena, relativa a la posible situación de riesgo de un menor vecino de este municipio.
- **Q15/1253**, dirigida a la Dirección General de Infancia y Familias, relativa a los retrasos en el abono de las ayudas económicas en los casos de acogimientos remunerados.
- **Q15/1290**, dirigida a la Dirección General de Infancia y Familias, relativa a los retrasos en el pago a las entidades gestoras de los centros de protección de menores.
- **Q15/1293**, dirigida a la Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación, relativa al cumplimiento de medida de libertad vigilada de un menor en Italia, su país de origen.
- Q15/1554, dirigida a la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales en Sevilla, relativa a la posible situación de alto riesgo de un bebé por maltrato prenatal.
- **Q15/1868**, dirigida a la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales en Cádiz, relativa a la situación de menores inmigrantes llegados a las costas andaluzas alojados en motores del ferry Tarifa-Tanger.
- **Q15/2052**, dirigida a la Federación Andaluza de Fútbol, relativa a los incidentes acaecidos en un encuentro deportivo en el que una chica árbitro fue objeto de maltrato y vejaciones.
- Q15/2322, dirigida al Ayuntamiento de Puente Genil (Córdoba), relativa a la posible situación de riesgo de unos menores vecinos de este municipio.
- Q15/2515, dirigida al Ayuntamiento de Sevilla, relativa a la posible situación de riesgo de dos menores vecinos de este municipio.
- Q15/2573, dirigida al Ayuntamiento de Tarifa, relativa a la posible situación de riesgo de un niño de 3 años víctima de malos tratos por la pareja de la madre.
- **Q15/2590**, dirigida a la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales en Jaén, relativa a la desaparición de tres menores en la Carolina (Jaén) tutelados por la Junta de Andalucía.
- Q15/2732, dirigida al Ayuntamiento de Vélez Málaga, relativa a la posible situación de riesgo de un menor de 7 años vecino de este municipio.
- Q15/3206, dirigida al Ayuntamiento de Almuñécar, relativa a la posible situación de riesgo de una menor vecina de este municipio.
- **Q15/3295**, dirigida a la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales en Jaén, relativa a la muerte por ahogamiento en una piscina de un menor tutelado e interno en un centro de protección de menores.
- **Q15/3296**, dirigida al Ayuntamiento de El Viso del Alcor (Sevilla), relativa al fallecimiento de un adolescente apuñalado en una zona de botellona.
- **Q15/3302**, dirigida a la Delegación de Bienestar Social y del Mayor del Ayuntamiento de Jerez de la Frontera (Cádiz), relativa a la situación de dos niños de corta edad que se encontraban solos en su vivienda cuando se produjo un incendio.
- **Q15/3539**, dirigida a la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales en Almería, relativa al paradero de una menor tutelada y en régimen de acogida que no regresó con su familia de acogida de Martos (Jaén).



- Q15/3777, dirigida al Ayuntamiento de Arcos de la Frontera (Cádiz), relativa a una posible situación de riesgo de tres menores vecinos de este municipio.
- **Q15/4262**, dirigida al Servicio de Parques y Jardines del Ayuntamiento de Sevilla, relativa a la deficiencias de un parque infantil en el barrio de Triana.
- **Q15/4462**, dirigida al Ayuntamiento de Castilblanco de los Arroyos (Sevilla), relativa a la investigación de los hechos por los que la ambulancia de Castilblanco no traslada al hospital a un niño con asma y posible neumonía.
- Q15/4493, dirigida a la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales en Sevilla, relativa a la situación de una menor absentista y maltratada por su familia.
- **Q15/4961**, dirigida al Ayuntamiento de Lucena (Córdoba), relativa a un accidente en un parque infantil recién inaugurado en este municipio.
- **Q15/5145**, dirigida a la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales en Sevilla, relativa a la fuga de 2 adolescentes del centros de protección de menores "Toribio Velasco".
- **Q15/5607**, dirigida a la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales, relativa a la vigencia anual de los convenios con las corporaciones municipales que sustentan los equipos de tratamiento familiar.

Por otro lado, citamos un expediente de queja que merece ser destacados por **no contar nuestra Resolución con la acogida y aceptación de la Administración** interpelada por discrepancias técnicas: Recomendación dirigida a la Dirección General de Infancia y Familias de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales por demoras en la tramitación de las solicitudes de renovación del Título de familia numerosa (**queja 14/3164**).



ESTE TEMA EN OTRAS MATERIAS

1.2 CULTURA Y DEPORTES

1.2.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.2.2.2 Deportes

...

En cuanto a los problemas de **derechos federativos de menores deportistas**, este año hemos recibido nuevas quejas, como la 15/4311, en la que los padres expresaban su protesta por la retención que hacía el club deportivo de fútbol de la ficha de su hijo para evitar que se registrara en otra entidad rival a menos que se abonara una cantidad de dinero que sus padres alegaban no poder disponer. Curiosamente, cuando solicitamos reiteradamente nueva información a los interesados no se nos ofrecieron estos datos y debimos concluir la queja. Sí pudimos aportar un impulso en el caso de la queja 15/1728 en la que surgieron **desavenencias entre los padres de un alumno de escuela de golf y la dirección** de la misma. Logramos clarificar las pretensiones de las partes y propusimos una cauce de diálogo para superar las diferencias. A la vista de que no recibimos respuesta a la invitación para que nos informaran de nuevos problemas en el caso de que surgieran, procedimos a concluir el expediente.

Queremos recordar que este problema de las actitudes de retener inmotivadamente fichas de jugadores menores (en especial de fútbol) se refieren, en la mayoría de los casos, a menores de origen extracomunitario. Esta cuestión referida en términos generales a “menores” ya fue tratada por esta Defensoría, y así indicamos que procedimos a iniciar actuaciones de oficio en el expediente de queja 12/511 ante las diferentes denuncias de padres por la actuación de los clubes de fútbol base que dificultaban la salida de jugadores al dar la baja de la licencia federativa.

Inicialmente fuimos informados por la Federación Andaluza de Fútbol, que la exigencia de una contraprestación por parte de los clubes de fútbol era algo que se encontraba amparado en la propia normativa federativa, siendo el espíritu de la norma el compensar a los clubes por los gastos de formación.

No obstante, desde dicha Federación se nos trasladó que, compartiendo nuestra inquietud ante una posible mercantilización del deporte en edades tan tempranas, se encontraban en proceso de modificación los Reglamentos Federativos. Y así, en un posterior informe se nos comunicó la supresión del artículo que daba soporte reglamentario a dichas peticiones económicas por parte de los clubes a jugadores menores (art. 208), estableciendo el vigente artículo 105.2 que «En ningún caso, la carta de libertad podrá estar sujeta a condición alguna, y si constara alguna se tendrá por no puesta».

Dicha modificación normativa daba respuesta en buena medida a la problemática que inicialmente se nos planteaba, si bien con ocasión del último informe de la Federación se nos comunicaba que en Asamblea General Ordinaria fue aprobado el “Reglamento del Menor”, si bien se condicionaba su puesta en vigor a su aprobación por el resto de Federaciones Autonómicas con objeto de no causar un posible agravio comparativo al fútbol andaluz. Toda vez que dicho Reglamento contenía otras cuestiones que se nos antojaban de gran relevancia en la formación integral de los menores, y que pese al tiempo transcurrido tenía plena aplicación hoy en día, se acordó trasladar dicha cuestión a la Defensoría del Pueblo del Estado con objeto de que tomara conocimiento del asunto y, en su caso, valorara la posibilidad de intervenir en la cuestión a nivel nacional.

Ha sido a comienzos del ejercicio 2015 cuando se nos ha comunicado la disposición de la Real Federación Española de Fútbol y del Consejo Superior de Deportes para **analizar el régimen legal de vinculación de jugadores menores a sus clubes y su movilidad y traspasos**. Seguimos pensando que es necesario encontrar un punto equilibrado en estas situaciones y que debe pasar por comprender que estos menores juegan, no trabajan, y que la función principal de su práctica, en cuanto menores no debería contaminarse de intereses especulativos y, en ocasiones, muy poco edificantes respecto de la formación y educación integral de estos menores deportistas.

...



1.3 DEPENDENCIA Y SERVICIOS SOCIALES

1.3.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.3.2.1 Dependencia

1.3.2.1.6 Recursos residenciales

...

Especialmente, hemos detectado una situación recurrente cuando se trata de **personas menores discapacitadas que disfrutan de escolarización y de residencia escolar** y que tienen reconocida al propio tiempo su situación de dependencia y asignado un recurso compatible con el educativo residencial, cuando alcanzan la edad que obliga a solicitar la revisión del P.I.A., para que la persona dependiente pueda continuar beneficiándose del recurso residencial por esta vía, en vez de por la escolar.

Es importante destacar que los padres de estas personas, que hasta el momento de llegar a esta tesitura perciben usualmente la prestación económica para cuidados en el entorno familiar, buscando el mayor bienestar de sus hijos, interesan una revisión del P.I.A. que aunque suponga renunciar a la citada suma mensual, asegure su permanencia y continuidad en el Centro en el que viven desde sus primeros años de edad, optando por la plaza residencial. Y ello, como manifiestan, con la intención de preservar inalterado el entorno ordinario de sus hijos y los beneficios alcanzados en un centro en el que se encuentran integrados y plenamente adaptados.

En todos los casos, los padres coinciden en relatar lo difícil que resultó para ellos dejar a sus hijos o hijas en el Centro y, en cambio, la satisfacción y la tranquilidad posteriores que experimentaron, a resultas de los avances y del bienestar del dependiente; **dándonos traslado de su angustia ante la perspectiva de que la revisión del P.I.A. no pueda asegurarles que la plaza residencial concertada asignada sea en el mismo centro que la obtenida por la vía precedente de residencia escolar.**

Entre nuestras personas usuarias podemos citar dos casos específicos sin relación entre sí, y ambos hasta la fecha sin resolver, en idéntica situación. Ambos afectan a dos jóvenes grandes dependientes, uno con autismo, y con parálisis cerebral el otro, cuya demanda no ha sido satisfecha, al tener un interés especial sus progenitores en que sus hijas permanezcan en el Centro residencial San Juan de Dios al que ya asistían en su etapa educativa (Quejas 15/766 y 15/2896).

Las dos grandes dependientes permanecen actualmente en sus respectivos domicilios, al haber interesado ambas la revisión del P.I.A. de sus hijas, para asignación de plaza en la Residencia citada.

Respecto de la primera, afirmó la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, que los Servicios Sociales propusieron el servicio de atención residencial para personas gravemente afectadas por discapacidad intelectual, en el ámbito de Sevilla y provincia, no obstante lo cual, *“tanto la familia como la persona interesada se oponen al ingreso en otra plaza que no sea la solicitada en el centro indicado anteriormente, por lo que la resolución de revisión del P.I.A. asignando dicha plaza se encuentra a la espera de que exista disponibilidad en el citado centro”*.

En cuanto a la segunda, con distinta patología pero idéntica situación, la Administración autonómica procedió a asignarle plaza en una Residencia distinta a la que sus padres no la incorporaron una vez constatado mediante visita, que el centro no reunía las características y cualidades (realización de actividades y talleres, servicios e instalaciones y edad y situación de los residentes, etc.), de que ha venido beneficiándose su hija en San Juan de Dios.

En este segundo caso, a diferencia de lo informado por la Agencia en el anterior, la Administración optó por resolver el procedimiento de revisión del P.I.A., aun dictando una Resolución cuyo contenido contraría el deseo de los padres de la dependiente afectada y que, a la postre, ha producido el resultado de privar a la misma de recurso alguno, al haber comportado la pérdida de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar. Es además significativo, que los padres de la Gran Dependiente, desconocían la



posibilidad de que les fuera asignada plaza residencial en Centro distinto al solicitado en la revisión de recurso, al no haber sido debidamente asesorados al tramitarla.

Tanto en una como en otra queja, se encuentran en curso actuaciones adicionales de petición de información instadas por esta Defensoría, dirigidas a conocer el número de personas que aguardan el acceso al Centro residencial San Juan de Dios y si, a la vista de la alta demanda que el mismo presenta, existe previsión de ampliación de las plazas concertadas con el referido Centro.

Hemos de subrayar que si bien esta Institución se ha pronunciado de forma inequívoca en cuanto a no ser facultad autónoma de la persona interesada la elección del tipo de recurso idóneo a su situación de dependencia, sí consideramos especialmente estimable su voluntad y deseo cuando se trata de determinar el tipo de Centro residencial y su ubicación. Ya que, en estos casos, las personas afectadas no desean renunciar al recurso, ni disputan la asignación de un recurso de otra clase, sino que lo que les inquieta es la utilidad que el Centro puede ofrecer a la persona dependiente, la puesta en peligro de los beneficios obtenidos en el que ya disfruta, el desequilibrio y retroceso derivado de la alteración de un entorno seguro y conocido o las consecuencias del desarraigo y de la pérdida de contacto y afecto.

Cierto es que la disponibilidad de vacante dentro de las plazas residenciales concertadas en cada Centro, está sujeta a variables esencialmente mutables e impredecibles (traslados, renunciaciones, revisiones de P.I.A. y fallecimientos), que dificultan que en todo momento pueda darse una respuesta satisfactoria inmediata a los peticionarios. Pero no lo es menos que cuando se trata de confiar a un familiar muy directo a una Residencia (ya sea de mayores o de discapacitados de menos edad), además de que el Centro sea adecuado para aquéllos, han de facilitarse los mecanismos que permitan que dicho tránsito sea lo menos traumático para todos los involucrados, minimizar el desarraigo social y familiar y, en definitiva, ofrecer confianza y seguridad a quienes precisan de la asistencia institucional, pero no al coste de sufrir la inquietud de la distancia o la duda de su bienestar. **Tratándose, además, de personas jóvenes afectadas por una discapacidad que provienen de residencia escolar, es razonable que la revisión del P.I.A. tenga lugar de forma que pueda asegurarse su continuidad en el mismo Centro, con mantenimiento del recuso reconocido hasta tanto pueda asignarse plaza vacante en el mismo.**

...



1.4 EDUCACIÓN

1.4.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite: Enseñanzas no universitarias

1.4.2.2 Escolarización del alumnado

...

Concluimos este subepígrafe con una referencia a la **escolarización de menores en acogimiento familiar**. Incidíamos ya en el Informe de 2014 en la **conveniencia de otorgar un tratamiento especial a estos alumnos en los procesos de escolarización posibilitando la ampliación de ratio en aquellos centros escolares cercanos a los domicilios de las familias acogedoras o donde se encuentren los hermanos de acogida**, todo ello en interés superior de estos niños que se encuentran en una situación de especial vulnerabilidad.

Afortunadamente, y con enorme satisfacción, hemos visto como **nuestra propuesta ha quedado recogida en la Ley 26/2015, de 22 de julio**, de modificación del sistema de protección a la infancia y adolescencia, a través de la Disposición Adicional 6ª, que modifica la Ley Orgánica de Educación, la cual deberá tener su reflejo en la normativa de los procedimientos de escolarización en Andalucía.

...

1.4.2.4 Convivencia en los centros escolares

La convivencia pacífica en los colegios e institutos es un objetivo fundamental de todo el proceso educativo, y conlleva actitudes y comportamientos respetuosos, positivos y de consenso por parte de todos los sectores de la comunidad escolar. Su finalidad es la formación para una vida social adulta y la mejora del clima escolar.

El derecho a la educación se extiende a las buenas prácticas en los colegios, **promoviendo la cultura de paz** en todos los aspectos de la vida del menor y suscitando la búsqueda de medios para prevenir conflictos y resolver pacíficamente los que se produzcan en las aulas.

Acorde con este planteamiento, la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa, establece un marco normativo con el fin de **fomentar la convivencia** como base fundamental para alcanzar el éxito del alumnado. Usa el ejercicio de la tolerancia y de la libertad dentro de los principios democráticos de convivencia, así como en la prevención de conflictos y resolución pacífica de los mismos. Una norma que señala como principios inspiradores el reconocimiento del papel que corresponde a los padres, madres y tutores legales como primeros responsables de la educación de sus hijos; **la educación para la prevención de la violencia de género; la equidad que garantice la igualdad de oportunidades para el pleno desarrollo de la personalidad; y la educación para la prevención de conflictos**.

Para potenciar la educación en valores y garantizar la debida protección y asistencia jurídica en los casos de maltrato escolar, la Comunidad Autónoma de Andalucía cuenta con la Orden de 20 de junio de 2011, en la que se promueve la armonía en los centros docentes mediante planes de convivencias, empleando la mediación como medio en la resolución de conflictos y dándose por obligatorio la elaboración de protocolos de actuación e intervención ante situaciones de acoso escolar, maltrato infantil, situaciones de violencia de género en el ámbito educativo, o agresiones al profesorado así como al resto del personal de los centros docentes.

La temática de las quejas no ha sufrido importantes variaciones respecto de ejercicios anteriores. El contenido de las reclamaciones recibidas en 2015 ha sido diverso y complejo. En la mayoría de los casos, se trata de **menores que están sufriendo acoso escolar**, y acuden en auxilio a la Defensoría para solventar



su problema. En otros supuestos se denuncia la **deficiencia y pasividad del centro escolar en atajar el problema y adoptar medidas reparadoras para la víctima**. Asimismo, y con mayor frecuencia de la que sería deseable, **las familias solicitan ayuda para formalizar el cambio de centro del menor víctima**, tomando esta actuación como única alternativa posible para poner término a una situación que tanto daño está ocasionando en el menor y en la dinámica familiar.

Aunque las madres son quienes toman la iniciativa de solicitar la ayuda de la Institución, también el profesorado informa de las deficiencias en el centro por lo que respecta al tratamiento otorgado a la víctima o en la aplicación del Protocolo contra el acoso escolar.

Y si bien el contenido de las reclamaciones se ha repetido, no ha sido así en el número de reclamaciones. En efecto, en los últimos años hemos manifestado la tendencia progresiva a la disminución del número de quejas referidas a presunto acoso en el ámbito educativo. Sin embargo, las estadísticas han variado en 2015 con un incremento de reclamaciones sobre este asunto que tuvo su punto de inflexión tras la comparecencia del titular de la Institución en los medios de comunicación social expresando la conveniencia de sacar a la luz estos casos, pues muchos de ellos quedan en silencio, no se denuncian y son desconocidos por la sociedad. Paralelamente, los medios de comunicación social han abordado y lo continúan haciendo con mayor frecuencia el fenómeno del acoso escolar y ciberacoso. Y por fortuna, este fenómeno comienza a tener protagonismo en las agendas políticas.

Lo anterior pone en evidencia que **el acoso y ciberacoso es un problema latente que permanece oculto en muchas ocasiones, probablemente en demasiadas**.

El asunto merece toda nuestra atención. Se trata de un problema de graves consecuencias para todas las partes implicadas, no solo para la víctima sino también para el agresor, las familias, y el resto de los espectadores pasivos. Las familias suelen alegar que los menores que están siendo objeto de acoso muestran rechazo hacia el centro, sufren pesadillas, tienen trastornos del sueño, y presentan baja autoestima. En el ámbito académico suelen presentar una bajada en las calificaciones, dificultades en la integración escolar y en el proceso de aprendizaje. Lamentablemente en algunas ocasiones los resultados son trágicos para la víctima y culminan con el suicidio.

La Administración educativa, en los últimos años, ha puesto especial énfasis en la elaboración de los protocolos contra el acoso escolar. Sin embargo, se echa en falta una mayor difusión entre la comunidad educativa de este instrumento y de su aplicación, así como de medidas de carácter preventivo dirigidas no solo al alumnado sino también al personal docente y a los padres. Unas medidas que contribuyan también a la formación y sensibilización.

Sea como fuera, **este problema se enfrenta a un importante reto cual es la reticencia que presentan muchos centros escolares por reconocer la existencia en sus aulas de situaciones de acoso o ciberacoso por miedo a quedar señalados y lo que ello pueda suponer de pérdida de prestigio del colegio**.

Preocupa a esta Institución que la demanda de las familias pase por el cambio de centro de la víctima. El traslado del colegio se sigue perfilando como la solución más viable para poner término a esta forma de violencia entre iguales. El problema es que esta decisión supone una nueva victimización para un niño que, tras haber sido agredido y haber sufrido, como colofón se ve obligado a adaptarse a un nuevo colegio y dejar atrás a sus compañeros, amigos y al profesorado (queja 15/1419, queja 15/1502, queja 15/3180, queja 15/4603, y queja 15/5789, entre otras).

Otro asunto por el que venimos mostrando una especial preocupación es el **acoso escolar que pueden llegar a sufrir algunos niños y niñas por motivo de orientación sexual o de identidad de género**, y es que este fenómeno posee unas características específicas, y por tanto, no puede ser englobado y otorgarle el mismo tratamiento que la generalidad (queja 15/0791).

Hablamos de una víctima que no quiere ser señalada y por ello se niega a explicar los motivos de la persecución, pues su puesta en evidencia puede ser incluso más doloroso que el propio acoso. Hablamos de una víctima y un acosador que, en numerosas ocasiones, creen que el motivo de la agresión está



penalizado socialmente, de modo que aquel se siente reforzado y la víctima minimizada, hasta el punto de llegar a sentirse responsable del acoso que está sufriendo.

En este ámbito, por tanto, consideramos necesarias las medidas de prevención específicas frente a cualquier forma de violencia y exclusión dirigidas a niños y jóvenes en el ámbito escolar y, por supuesto, de apoyo y protección a la víctima garantizándole su seguridad y evitando que la solución final pase porque el agredido deba abandonar el centro escolar.

Finalmente, consideramos sumamente **interesante la puesta en marcha de medidas de formación para el profesorado sobre el transgénero y la transexualidad**, ampliando los conocimientos de los profesionales sobre la realidad de estos alumnos, su problemática, y como abordar las situaciones de exclusión, discriminación o cualquier otra forma de violencia que puedan sufrir en el centro educativo.

Fruto de nuestra demanda ha sido la publicación de la Orden de 28 de abril de 2015 de la Consejería de Educación que modifica la referida Orden de 20 de junio de 2011, con el objeto de incorporar un nuevo protocolo de actuación sobre identidad de género en el sistema educativo andaluz para dar respuesta específicas a las necesidades educativas del alumnado con disconformidad de género o transexual.

Cuando procedemos al cierre de este Informe conocemos que el Consejo de Ministros ha examinado el borrador de un plan de 70 medidas por la convivencia y contra el acoso escolar, entre las que figuran la formación de profesores y padres y un manual de apoyo. También incluye el teléfono para las víctimas que será atendido por profesionales titulados como psicólogos, abogados o trabajadores sociales. Otra de las medidas es la implementación de los protocolos de detección e intervención y servirá para conocer cómo prestar apoyo a las víctimas y trabajar con los acosadores

Del mismo modo, se prevé la creación de una Red de escuelas 'Tolerancia cero' para reconocer a nivel estatal a los centros educativos que demuestren haber mejorado su convivencia mediante planes y proyectos que promuevan la inclusión, prevengan la violencia y apoyen a las víctimas, con especial consideración de los centros con mayores dificultades.

No podemos por menos que congratularnos de esta iniciativa a la que estaremos especialmente atentos y de cuya puesta en práctica y ejecución podremos dar cuenta en la próxima Memoria anual.



1.6 IGUALDAD DE GÉNERO

1.6.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.6.2.4 Personas menores

Durante 2015 se ha producido un moderado incremento de las quejas relacionadas -en mayor o menor medida- con cuestiones que inciden en el principio de igualdad de género.

No obstante lo anterior, el mayor número de reclamaciones en este ámbito se conciernen al derecho de familia, y más concretamente a los procesos de ruptura de la pareja con hijos a cargo. Son frecuentes las reclamaciones de alguno de los cónyuges acerca de la resolución adoptada en sede judicial sobre la guarda y custodia de los hijos en común. La cuestión de fondo es la **disconformidad con el contenido de la sentencia o con las medidas cautelares impuestas en la creencia de que, para su adopción, el juzgador no ha tenido presente el interés superior de los menores sino la condición de hombre o mujer del demandante o demandado.**

Muchos son los padres que se lamentan de que el juzgado no le conceda un régimen más generoso de visitas para con sus hijos menores de edad, o que se les deniegue la solicitud de custodia compartida basados en los clásicos principios de que los niños deben estar y convivir preferentemente al lado de sus madres.

Por otro lado, también se reciben quejas denunciando **falta de objetividad de determinados profesionales o sobre el trato sesgado recibido a algún miembro de la pareja por su condición de varón o hembra.** En unas ocasiones la denuncia se centra en una actitud "machista" de los profesionales que está dificultando unas relaciones fluidas entre madre e hija (queja 15/2035) y en otras a la inversa, se censura que los profesionales no actúen ante fenómeno sumamente complejo y controvertido como es la alienación parental (queja 15/3389).

En estos últimos casos -alineación parental- los padres suelen expresar **desacuerdo con la intervención de los Puntos de Encuentro Familiar (PEF)** por no actuar con determinación para profundizar en los motivos por los que sus hijos rechazan las visitas. Lo que demandan los reclamantes de los profesionales de estos recursos es una intervención técnica exploratoria de los motivos por los que los menores rechazan los contactos con los padres ya que éstos son indicios de supuestos de alienación parental de los menores por parte de la madres.

Atendiendo a la delicada situación familiar existente en estos supuestos y la complejidad del fenómeno que se aduce en estas situaciones, nuestra intervención se centra en comprobar que los profesionales de los Puntos de Encuentro Familiar respetan el principio básico de neutralidad en su intervención, con autonomía suficiente para modular sus actuaciones conforme al nivel de conflictividad que pudiera existir. En cualquier caso no podemos olvidar que estos profesionales tienen encomendadas funciones de apoyo para el cumplimiento del régimen de visitas; o bien ofrecer orientación psicosocial individual o familiar (queja 15/2035).

Por otro lado, la violencia en el deporte es una lacra social que lamentablemente se ha extendido a las divisiones inferiores donde forman parte menores y jóvenes. Determinadas actividades deportivas, además, todavía parecen estar reservadas para hombres. No son pocas las **presiones que han de soportar las niñas y jóvenes que deciden voluntariamente formar parte del espectáculo del fútbol, especialmente si deciden ejercer funciones de arbitraje.** Durante 2015 hemos tenido conocimiento de chicas que en el desarrollo sus cometidos de árbitro han sido increpadas y han recibido, por parte los aficionados, insultos de tipología machista, incitadores de conductas violentas o vejatorias (**queja 15/2052**).



1.7 JUSTICIA, EXTRANJERÍA Y PRISIONES

1.7.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.7.2.1 Quejas relativas a la Administración de Justicia

1.7.2.1.1 Quejas motivadas por dilaciones indebidas: panorámica por provincias

...

En el caso de la queja 15/0289, su promotora nos explicaba que desde el año 2007 y ante el **Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 3 de El Ejido** se seguía a su instancia y frente al padre de sus dos hijos procedimiento de medidas sobre hijos de uniones de hechos, en el que el dictado de la sentencia se demoró más de tres años, siendo así que fue dictada en mayo de 2011, señalándose en la misma una pensión de alimentos para cada uno de los menores, que cuando empezaron los trámites judiciales tenían 6 y 3 años de edad y en estos momentos ya contaban con 13 y 10 respectivamente.

Desde el dictado de la sentencia habían transcurrido casi cuatro años y los hijos de la interesada no habían recibido aún cantidad alguna correspondiente a la pensión de alimentos que les fue asignada, pese a que la representación procesal de la interesada, según nos decía la misma, le aseguraba que había solicitado la ejecución de la sentencia, y a pesar de que el condenado al pago percibía una pensión de invalidez del Instituto Nacional de la Seguridad Social de la que el Juzgado tenía cumplido conocimiento (se mencionaba en la propia sentencia), por lo que no parecía que presentara dificultad alguna ordenar la retención del importe de la pensión que los menores debían de percibir.

Pues bien, en el informe que nos remitió la Fiscalía, y de acuerdo con el elaborado por la Secretaria Judicial del referido Juzgado, se constataba que en efecto la sentencia se dictó en mayo de 2011, pero ambas partes, actora y demandada, presentaron sendos recursos de apelación contra dicha sentencia, remitiéndose las actuaciones a la Audiencia Provincial el 23 de abril de 2012. El 25 de junio de 2014 se dictó sentencia definitiva por la Audiencia Provincial de Almería, confirmando la dictada en primera instancia y por diligencia de ordenación de fecha 2 de julio de 2014 se unió a la ejecución provisional, declarándola definitiva, pero “al día de hoy no consta la presentación de ningún otro escrito”.

A la vista de lo anterior, nos dirigimos a la interesada sugiriéndole que se pusiera en contacto con su abogada y obrar en consecuencia, aconsejándole que si le resultara imposible hacerlo acudiera al Colegio de Abogados de Almería y lo pusiera en su conocimiento.

...

En la queja 15/5238, el interesado nos explicaba haber formulado en noviembre de 2013 demanda de reclamación de filiación de paternidad extramatrimonial respecto de la recién nacida hija de su ex pareja, dando lugar a los correspondientes autos sustanciados ante el **Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 3 de Posadas**, en los que recayó sentencia de fecha 14 de noviembre de 2014 estimando la demanda y reconociéndose a favor de nuestro remitente la paternidad que reclamaba.

Recurrida la sentencia por la contraparte, la Audiencia Provincial de Córdoba dictó en mayo de 2015 Auto decretando nulidad de actuaciones y ordenando retrotraerlas al momento anterior a que se dictara diligencia de ordenación acordando se tuviera por contestada la demanda, y ello al objeto de que le fuera nombrada a la menor cuya paternidad se reclama defensor judicial, pero desde entonces el interesado se encontraba a la espera de que se reanudara el juicio, sin que, pese al tiempo transcurrido, hubiera tenido noticia alguna al respecto, y mientras tanto -argumentaba- **la menor cuya paternidad reclamaba ya había cumplido dos años, sin que ni tan siquiera la hubiera podido conocer.**

Admitida la queja, en el informe remitido por el Ministerio Fiscal se nos aseguraba que ya se había procedido a señalar nueva fecha de juicio, que se celebraría en breve, de lo que se desprendía que había sido positivamente resuelta la queja de nuestro remitente, pudiendo dar por concluida nuestra intervención.

...



1.7.2.3 Actuaciones relativas a Extranjería

...

Otro caso bastante curioso es el que nos plantearon en la queja 15/0291, donde la interesada nos trasladaba que le denegaron la autorización de residencia por arraigo social a su hija, al no admitir los medios económicos aportados los cuales a simple vista eran suficientes.

Para situarnos, la afectada, madre de dos hijos de distintas relaciones, contaba con medios económicos suficientes al tener una pensión de alimentos destinada a uno de ellos. Se trataba de una cuantía suficiente como para vivir los tres, añadiendo a esto que ejercía una actividad de autónoma. Sin embargo, en la presentación y estudio del trámite ponen en duda la viabilidad económica alegando que tal suma iba destinada sólo a uno de los menores. **La afectada no alcanzaba a comprender cómo uno de sus hijos podía regularizar su situación y otro no.**

Tras realizar gestiones al respecto con la Subdelegación del Gobierno, se nos informó que el trámite del menor destinatario de la pensión sería resuelto de modo favorable, y en relación a la otra hija acordaron que en vía recurso de reposición revisarían el caso y lo estimaran también, pues realmente la familia cuenta con medios económicos y no tenía sentido como planteábamos dotar a uno de residencia y a otro no. Agradeciendo la colaboración facilitada, concluimos nuestras actuaciones.

...

Dentro de la misma temática pero tocando otro aspecto, algo tan delicado como es la sanidad, nos trasladaron desde una orden religiosa que el afectado de la queja 15/1045 planteaba requerir en su momento la asistencia sanitaria para la renovación de su autorización de residencia. Se trataba de un niño que estuvo en situación de desamparo, comunicada por la Delegación Territorial de Igualdad y Bienestar de Sevilla, en el año 2012.

Se reconocía que el menor fue puesto a disposición de la administración en diciembre de 2012 ingresando en un Centro de Acogida. Según la documentación nació en el año 1996, teniendo en aquel momento 16 años. Se le inició procedimiento de desamparo en febrero de 2013, y se declaró en desamparo.

Lo que se requería es que se le diese asistencia sanitaria en función de su condición de menor tutelado por la administración. Esto era preciso al objeto de la renovación de su residencia, ya que tuvo una autorización desde finales del año 2012 a principios del 2015, y le pedían acreditar este requisito para obtener la renovación

Realizamos una gestión con el INSS desde donde nos informaron que se solucionaría el caso concreto, habiendo requerido aclaración al Ministerio competente para el resto de asuntos similares que se les planteasen. De esto informamos a los interesados quienes en poco tiempo nos comunicaron que ya se había resuelto el problema.

...

Terminamos el presente apartado con una investigación de oficio que dio lugar a la queja 15/0492, que pasamos a relatar a continuación:

El pasado 2 de Febrero de 2015 se produjo un importante **incendio en un asentamiento situado en las inmediaciones del polígono San Jorge en la localidad de Palos de la Frontera (Huelva)**. En el incidente ardieron chabolas y sistemas efímeros de cobijo que ocupaban centenares de personas, en su mayoría extranjera, que vivían en la zona junto a sus enseres y algunos efectos personales. Según las informaciones ofrecidas por medios de comunicación, el incendio se propagó con gran virulencia debido al carácter altamente inflamable del material que compone estos cobijos, aunque, afortunadamente, no se produjeron víctimas de gravedad.

Evidentemente, nos encontramos ante una situación previa de gran impacto social que ha sido acometida por esta Institución del Defensor del Pueblo Andaluz en diversas actuaciones, afectante a las condiciones de vida de estas personas, su salud, atención a población menor, vivienda, etc.



Pero ahora, y más en concreto, las organizaciones de ayuda a estos colectivos destacaban que uno de los peores efectos que había supuesto este peligroso siniestro había sido la pérdida de la documentación que poseían muchas de estas personas y sus familias. Una documentación que siendo importante para el normal desenvolvimiento de todo ciudadano, en su caso, debido a su condición de extranjeros, adquiriría una especial relevancia.

Esta situación hacía prever la generación de una demanda destacada de gestiones para disponer de la documentación oportuna por su condición mayoritaria de extranjeros, lo que derivaría, probablemente, en una especial carga de trabajo en las dependencias y oficinas responsables.

Para intentar averiguar las medidas que, en su caso, pudieran adoptarse para atender esta singular situación, creímos oportuno conocer el criterio de los servicios municipales del Ayuntamiento de Palos de la Frontera que vuelcan sus labores en la asistencia de este colectivo, así como, en las propias dependencias de extranjería integradas en la Sub-delegación del Gobierno de Huelva, gracias a las vías de colaboración que cotidianamente ofrecen a las labores mediadoras de esta Institución del Defensor del Pueblo Andaluz.

Es por ello que, conforme a lo previsto en el apartado 1 del artículo 10 de nuestra Ley reguladora sobre la posibilidad de iniciar actuación de oficio, se consideró oportuno dirigir escrito ante el ayuntamiento de Palos de la Frontera y la Sub-delegación del Gobierno de Huelva, para conocer, en el ámbito de sus respectivas competencias :

“1.- Informe sobre las acciones adoptadas en relación con la demanda de documentación y requisitos formales del colectivo de personas extranjeras afectados por el incendio producido en el asentamiento del polígono San Jorge.

2.- Conocer las acciones de coordinación de la Administración Central competente junto a las intervenciones de los servicios municipales de apoyo para la gestión y desarrollo de estas posibles medidas”.

Pues bien, en poco tiempo recibimos un completo y detallado informe de la Sub-delegación de Gobierno de Huelva, en relación con la presente queja de oficio.

A tenor de dicha información, nos congratulamos de que, finalmente, se habían adoptado las medidas que ayudaban a solventar los problemas de documentación que nos habían hecho llegar las personas interesadas y algunas entidades ciudadanas tras el incendio. En estas ponían de manifiesto la coordinación llevada a cabo con el citado ayuntamiento.

Del mismo modo, y muy ligada a la actuación anterior, recibimos queja 15/1139 de un conjunto de entidades implicadas en la promoción de los derechos de los inmigrantes planteando en su conjunto la **grave situación de las personas que deambulan entre los numerosos asentamientos repartidos por varios municipios de la Huelva, sobre todo con vocación agrícola**. La cuestión había sido muy estudiada por estas entidades con una larga y acreditada trayectoria de trabajo en este campo y pudimos analizarla gracias a una reunión celebrada en Septiembre.

Esta suma de asociaciones había elaborado un documento integral de análisis y peticiones que ponía de manifiesto la pluralidad de intervenciones necesarias en las que estaban llamadas a desplegar sus competencias todas las Administraciones.

Por ello, decidimos canalizar nuestra investigación ante la entidad que resume en su seno esta voluntad coordinadora de políticas de atención a la inmigración, cual es el Foro Provincial de la Inmigración, residenciado en la Delegación del Gobierno de Huelva. Así nos dirigimos a su responsable trasladando las peticiones de las asociaciones y haciéndole ver:

“Destacamos la condición que ostenta esa Delegación del Gobierno, como departamento que preside y coordina las funciones asignadas al Foro Provincial de la Emigración de Huelva, según regula el Decreto 202/2005, de 27 de septiembre, por el que se crean y regulan los Foros Provinciales de la Inmigración y Decreto 284/2011, de 4 de octubre, por el que se modifica el Decreto 202/2005, de 27 de septiembre, por el que se crean y regulan los Foros Provinciales de la Inmigración. Hemos de entender, ya así lo indicamos, que las peticiones y propuestas que se han elaborado desde estas entidades ciudadanas encontrarían en ese Foro el escenario de debate y estudio, así como el cauce para garantizar un abordaje multidisciplinar y coordinado gracias a la completa representación de



organizaciones y Administraciones relacionadas con las materias implicadas en torno al fenómeno migratorio. En concreto, y sin perjuicio de otras consideraciones que consideren oportunas remitirnos, nos permitimos solicitarle información relativa a las medidas que se hayan desplegado en relación con las peticiones expresadas por este grupo de entidades.

Quedamos a la espera de recibir una contestación que, al día de la fecha no se ha producido.

...

1.7.3 Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones

· **queja 15/4648**, dirigida a la Consejería de Justicia e Interior, relativa a retrasos en las actuaciones de los Equipos Psico-Sociales adscritos a los órganos judiciales de la provincia de Granada.

3. QUEJAS NO ADMITIDAS Y SUS CAUSAS

3.2 De las quejas remitidas a otras instituciones similares

3.2.8 Menores

Se ha remitido a la Institución del Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, en asuntos referidos a **menores**, un expediente de queja (queja 15/1619) por la negativa del Registro Civil de Sevilla a inscribir a un recién nacido, hijo de una inmigrante irregular carente en esos momentos de documentación acreditativa de su identidad.

3.3 De las quejas rechazadas y sus causas

3.3.1 Quejas anónimas

Solo se ha rechazado a trámite una queja durante el año 2015 en materia de **Menores** por no aportar la persona interesada datos relativos a su identidad, conforme a los requisitos establecidos en el artículo 16 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, reguladora de esta Institución (queja 15/2511).

3.3.2 Duplicidad

En asuntos relativos a **Menores** se han inadmitido a trámite por esta causa un total de 4 expedientes de queja (queja 15/1341, queja 15/2683, queja 15/5876, y queja 15/5917).



3.3.3 No irregularidad

Un total de 7 quejas no pudieron ser admitidas a trámite durante 2015 por no apreciar la existencia de irregularidad administrativa en **Menores**. La temática más común ha sido la disconformidad de las familias con las medidas de protección instadas por la Entidad Pública que suponen la retirada del menor de la familia biológica. En estos casos apreciamos que la actuación de la Administración se acomoda a las previsiones del Decreto 42/2002, de 12 de febrero, sobre el Régimen de Desamparo, Tutela y Guarda e informamos a los interesados sobre la posibilidad de recurrir dicha resolución ante los Tribunales de Justicia, y para el supuesto de que no dispusiera de recursos suficientes para costear su defensa legal recordamos la posibilidad de solicitar que le otorguen el beneficio de justicia gratuita.

3.3.4 Jurídico-privadas

Se han rechazado por esta causa un total de 6 expedientes de quejas en temas de **Menores**. Nuevamente la temática principal se refiere a cuestiones que afectan al derecho de familia. A pesar de las peculiaridades de los distintas circunstancias que concurren en cada caso, son mayoritarios los conflictos familiares que se generan tras la ruptura de la pareja, y que tan negativamente repercuten en el bienestar de los hijos.

3.3.5 Sin competencia

Las quejas que no han podido ser tramitadas en **Menores** por carecer esta Institución de competencias se elevan a 12, destacando aquellas que plantean cuestiones que afectan a menores que residen en otras Comunidades Autónomas. También recibimos denuncias sobre el contenido de determinadas páginas web de internet que reciben subvenciones de la Comunidad Autónoma del País Vasco (queja 15/2307).

3.3.6 Sub-iudice

Hasta un total de 51 expedientes de quejas han sido rechazados en 2015 por este motivo en materia de **Menores**.

3.3.7 Sin interés legítimo

En **Menores** se ha rechazado la admisión a trámite de 1 expediente de queja durante 2015 (queja 15/3540) donde se solicitaba la reagrupación de hermanos en un mismo centro de protección por persona ajena a la familia.

3.3.8 Sin recurrir previamente a la administración

En 2015 ha disminuido el número de expedientes -un total de 18- no admitidos a trámite por esta causa en materia de **Menores**. El denominador común de estas reclamaciones es que en ningún caso se había recurrido previamente a la Administración para que ésta pudiera estudiar el asunto e intervenir en el mismo. La temática sometida a la consideración en estos expedientes ha sido muy diversa (disconformidad con declaración de riesgo de los menores, solicitud de ayudas a menores víctimas de abusos sexuales, problemas con el servicio prestado en el Punto de Encuentro Familiar, entre otros).

3.3.11 Desistimiento

Han sido 11 los expedientes de quejas en materia de **Menores** que no han podido ser admitidos porque la persona interesada no ha cumplimentado los datos necesarios para su tramitación, al faltar su firma, o, en su caso, la información necesaria para poder iniciar la investigación correspondiente.



2. OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA

2.2 Datos estadísticos sobre las consultas

2.2.4 Distribución de consultas por materias

...

Las consultas referidas a menores ocupan el tercer lugar de las demandas de información y consultas de las personas que se dirigen a nuestra Institución. A este respecto, es preciso indicar la relevancia que adquiere el hecho de que el Defensor del Pueblo Andaluz ostente igualmente la condición de Defensor del Menor de Andalucía, habida cuenta que tal circunstancia permite otorgar un mayor protagonismo si cabe a las actuaciones que se desarrollan en relación con estos colectivos especialmente vulnerables.

...

2.2.4.3 Menores y Educación

En relación con estas materias, destacan las consultas sobre temas de acoso escolar, falta de plazas en centros escolares, escolarización en colegios distintos de miembros de una misma familia, problemática de los comedores escolares y de transporte.

Nos han llegado denuncias sobre la existencia en edificios escolares de deficiencias, relativas a la seguridad y la accesibilidad que, en ocasiones, no se ajustan a las exigencias de la normativa aplicable.

También de desacuerdos entre los departamentos educativos autonómicos y las corporaciones locales, propietarias de las instalaciones, que producen retrasos significativos en la realización de las actuaciones imprescindibles para corregir las deficiencias, solicitando nuestra mediación para poder solucionar dichos problemas. (Colegio Piaget en Almería)

Con respecto al acoso escolar son frecuentes las consultas de padres que nos transmiten su preocupación por las situaciones de acoso padecidas por sus hijos en los centros docentes en los que están escolarizados, señalando que sus denuncias ante los órganos de gobierno del centro y ante la administración educativa no habían dado lugar, a su juicio, a actuaciones eficaces para poner fin a dicha situación y donde muchas veces la única solución que se les ofrece es el cambio de centro sin modificar la situación de los acosadores.

Son también frecuente las consultas que nos dirigen con respecto a situaciones de conflictos entre padres separados por el incumplimiento de los acuerdos del convenio regulador.

En esta materia también queremos informar sobre la publicación de la [guía sobre el derecho a la salud de las personas menores de edad en Andalucía que publicamos en nuestra web](#) el pasado mes de junio.