



9. Infancia, adolescencia y juventud

En el desglose de cada tema hemos incluido todo lo que se dice en el Informe Anual sobre ese tema, tanto en la **materia principal** como en **otras materias**. Asimismo, hemos incluido los artículos de la **Revista Resumen** del Informe Anual que afectan a este tema.

PARTE GENERAL 3

2.1.3 Infancia y adolescencia 3

2.1.3.1. Introducción	3
2.1.3.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	4
2.1.3.2.1. Situaciones de riesgo de la infancia y adolescencia	4
2.1.3.2.2. Intervención del Ente Público de Protección de Menores	6
2.1.3.2.2.1. Maltrato a personas menores de edad	8
2.1.3.2.2.2. Acogimiento Familiar	10
2.1.3.2.2.3. Acogimiento Residencial	10
2.1.3.2.3. Infancia especialmente vulnerable	11
2.1.3.2.4. Responsabilidad penal de menores	13
2.1.3.3. Actuaciones de oficio	15

ESTE TEMA EN OTRAS MATERIAS 17

Balance 17

B2.1.7. El código postal, a veces, influye más que el código genético	17
B2.1.13. La protección de la infancia: esfuerzos aún insuficientes	17
B2.3.3. Escuchar y conocer la problemática in situ en las visitas comarcales	18
B2.3.5. Los procesos de mediación para la resolución de conflictos	18
B2.3.7. Hemos continuado colaborando estrechamente con el movimiento social y los agentes sociales	18

1.1. Bioética y salud mental 19

1.1.3. La atención al bienestar emocional y a la salud mental de la infancia y adolescencia: promoción, prevención y detección e intervención temprana	19
1.1.6. La conducta suicida: una epidemia creciente	20

1.2. Compromiso del Defensor del Pueblo Andaluz con la igualdad de género y trato 22

1.2.2.1. Situaciones de violencia y discriminación contra la mujer	22
1.2.2.2. Los menores, víctimas invisibles de la violencia de género	22
1.2.2.3. Salud y bienestar	22

2.1.2. Educación y Universidades 23

2.1.2.1.2.1. Educación Infantil 0-3 años	23
2.1.2.1.2.3. Convivencia escolar	23

2.1.5. Salud y bienestar 23

2.1.5.2.7. Derechos de las personas usuarias	23
--	----



2.2.1. Administración Tributaria, Ordenación Económica y Gobernanza Pública	24
2.2.1.2.3.3. Transición digital	24
2.2.6. Servicios de Interés General y Consumo	25
2.2.6.1.1.2. Suministro domiciliario de agua	25
2.3.1. Atención a la ciudadanía	26
2.3.1.3. Temática general de las consultas	26
2.3.1.4. Acceso a la información y derechos fundamentales	28
2.3.1.5.3. Diseñar e implementar un modelo de relaciones menos burocráticas. Las visitas a los Servicios Sociales y ayuntamientos	30
2.3.3. Mediación	30
2.3.3.2.1. Quejas relativas al eje de Personas	30
2.4.1. Personas	31
2.4.1.3. Infancia y Adolescencia	31
3.1. Relaciones institucionales	33
3.1.4. Relaciones de colaboración con asociaciones y agentes sociales	33

REVISTA DEL INFORME ANUAL **34**

La mediación del Defensor del Pueblo Andaluz, un diálogo entre la ciudadanía y las administraciones más cercano	34
Una Defensoría a tu lado: acercando la Institución a las personas	35
La importancia del Tercer Sector como vertebrador de las políticas públicas	38
El derecho de las personas a acceder a una información de calidad. Acceso a la información y derechos fundamentales	40
Intervenciones públicas ante situaciones de riesgo desde el enfoque de los derechos de niños y niñas	43
Previsiones normativas para usos compartidos de instalaciones deportivas entre menores y personas mayores de edad	45



Parte general

2.1.3 Infancia y adolescencia

2.1.3.1. Introducción

La Agenda 2030 ha situado por primera vez la dignidad de la infancia y su derecho a vivir sin temor ni violencia como una prioridad en la agenda internacional de desarrollo. La meta 2 del 16 Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) señala el fin al maltrato, la explotación, la trata y todas las formas de violencia y tortura contra los niños como medida para promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas.

Por otro lado, las normas sobre protección a la infancia y adolescencia de todos los territorios reconocen **el derecho del niño o niña a crecer en un entorno familiar adecuado para su desarrollo.** Conforme a este principio, el interés superior del niño, niña o adolescente representa el criterio rector a seguir en cualquier decisión que pueda afectarle, prevaleciendo sobre cualquier otro interés legítimo que esté en juego, incluido el de padres y madres. Dicho principio se orienta, por tanto, al mantenimiento de la persona menor de edad en el medio familiar de origen, salvo que no sea conveniente para su interés.

Ocurre que, en ocasiones, las familias no garantizan los apoyos y atenciones que el niño o niña requiere, lo que puede ocasionar un daño en su desarrollo o la limitación de las posibilidades del ejercicio pleno de sus derechos. Se producen en tales casos **unas situaciones de riesgo que requieren de intervenciones de las administraciones públicas.** Intervenciones que permitan salvaguardar y restituir los derechos de las personas menores protegidas, mediante una actuación en su propio medio, haciendo posible disminuir los factores de riesgo y potenciar los de protección. Se persigue, en definitiva, que el niño pueda continuar en su entorno familiar sin menoscabo de su bienestar ni de su desarrollo.

Han sido muchas las actuaciones realizadas a lo largo de los 40 años de trabajo de esta Institución ante situaciones de riesgo de niños y niñas reflejadas en los informes que anualmente se han presentado ante el Parlamento de Andalucía. En dichos documentos se ha puesto de manifiesto la inseguridad jurídica existente en torno a la figura de la situación de riesgo debido a la ausencia de una regulación que diera cobertura a las diferentes intervenciones públicas; que contemplara el procedimiento a seguir; que estableciera los derechos y obligaciones de las familias; y que reconociera el derecho de la persona menor de edad a ser escuchada.

La reforma de la Ley de Protección Jurídica del Menor de 2015 puso término a este vacío legal al desarrollar de forma integral la figura de la situación de riesgo. Además, la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (LOPVI) completa dicha regulación al detallar los diferentes indicadores de riesgo a tener en cuenta.

Ante la existencia de alguno de los indicadores de riesgo se precisa de una intervención de las administraciones públicas que debe ir dirigida a eliminar, reducir o compensar las dificultades que están afectando al niño o niña. **Mediante esta intervención pública se ha de evitar que el problema se agrave o cronifique** y, por tanto, se haga necesario adoptar decisiones mucho más traumáticas y de mayor coste individual, familiar y social como es la declaración de desamparo y, por tanto, la separación de la persona menor de edad de su entorno familiar.

Nos enfrentamos a un fenómeno de suma complejidad derivado de la pluralidad de factores que pueden tener incidencia en la situación de riesgo, por la especial vulnerabilidad en la que se encuentran sus protagonistas, por la pluralidad de administraciones con competencia en la materia; y, también, por las extraordinarias consecuencias que una negligente o inadecuada intervención puede acarrear en la vida del niño o la niña.

En los últimos tiempos se han realizado significativos avances para proteger a la infancia y adolescencia en riesgo. Sin embargo **dichos esfuerzos aún resultan insuficientes.** El trabajo de esta Defensoría permite comprobar que se precisan de mayores medidas preventivas para evitar que el riesgo llegue a producirse. También somos testigos de cómo



las medidas no llegan a todas las personas que las necesitan, de manera singular a las familias en situación de vulnerabilidad social. Y es que las intervenciones públicas ante el riesgo se producen en muchas ocasiones de forma tardía, cuando el problema se ha agravado o cronificado, y no es posible ya su reversión.

Por otro lado, nuestro trabajo nos permite constatar también la escasez de recursos personales para atender el riesgo. Este déficit se manifiesta con especial intensidad en los servicios sociales a los que se les encomienda el trabajo con la familia y el niño o niña en riesgo. La presión asistencial por la sobrecarga de trabajo dificulta un modelo eficaz de acompañamiento a padres y madres en el desempeño adecuado de sus funciones parentales ante situaciones de riesgo.

Asistimos a problemas de coordinación y colaboración entre todas las administraciones que han de intervenir en este delicado proceso, especialmente entre los servicios sociales y la Entidad Pública. La pluralidad de administraciones que intervienen en estos procesos provoca en muchas ocasiones la fragmentación en la intervención.

Hemos de lamentar la carencia de datos objetivos que permitan conocer con rigor y exactitud el número de niños y niñas que se encuentran en situación de riesgo en nuestra comunidad autónoma. La dificultad para conocer estos antecedentes así como los recursos humanos y económicos implicados y los resultados obtenidos tras la intervención de las administraciones públicas dificulta -cuando no hace inviable- el establecimiento de unas políticas públicas en materia de infancia que haga posible la planificación y diseño del sistema de atención a la infancia y adolescencia, evaluar dichas políticas, y formular propuestas de mejora.

En una materia tan delicada, y atendiendo a la fragilidad y vulnerabilidad de las personas afectadas, los poderes públicos deben seguir aunando esfuerzos para proteger y salvaguarda los derechos de la infancia en situación de riesgo.

2.1.3.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

Una vez expuestos los principales hitos que han marcado la intervención de esta Defensoría en materia de infancia, adolescencia y juventud, a continuación efectuamos un desglose de algunas de las actuaciones más significativas al hilo de las quejas tramitadas a lo largo del año. Baste recordar que el desarrollo pormenorizado de estas intervenciones así como algunas otras agrupadas en función del derecho que ha podido ser vulnerado, se contendrán en el informe que, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 25 de la Ley 4/ 2021, de la infancia y adolescencia de Andalucía, presentaremos al Parlamento.

2.1.3.2.1. Situaciones de riesgo de la infancia y adolescencia

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

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

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

Algunas de estas denuncias vienen referidas a menores que se encuentran en riesgo por residir en barriadas marginales, infradotadas de recursos sociales, o en asentamientos chabolistas cuyas viviendas no reúnen los requisitos mínimos de habitabilidad, en muchos casos en condiciones de hacinamiento, circunstancias éstas que por lo general van unidas



a la situación de desempleo de los progenitores, que a su vez carecen de habilidades y pautas de comportamiento idóneas para la crianza de los hijos.

Tras recibir estas denuncias y dar traslado de las mismas a los servicios sociales de zona, lo usual es que recibamos información de los antecedentes de la familia y las prestaciones que ésta viene recibiendo. No siempre intervenimos con el éxito deseado, como aconteció tras sernos denunciada la situación de riesgo de un menor, de aproximadamente 7 años de edad, al que se solía ver con escasa ropa y descalzo, paseando a su perro, en una barriada del extrarradio de Sevilla. En este caso los servicios sociales municipales ni siquiera pudieron llegar a localizar al citado menor, ello a pesar de haber solicitado incluso la ayuda de asociaciones que colaboran en la zona y concedoras de la problemática allí existente (queja 22/6747).

En ocasiones la situación de riesgo es detectada por algún profesional que, tras dirigirse a varias instituciones y no encontrar, respuesta, decide denunciar la situación del concreto menor ante esta Defensoría solicitando nuestra intervención. Así aconteció con una docente que nos relataba la situación de riesgo en que pudiera encontrarse una alumna cuya familia residía en una vivienda ocupada sin autorización de la propiedad, pendiente de desahucio. Los padres carecían de recursos económicos y empleo, con falta de formación y habilidades sociales para solventar su precaria situación, lo cual hacía que la menor estuviese triste y apática, con una evolución muy negativa a nivel curricular y conductual.

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

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

Así las cosas, aun lamentando la descoordinación producida entre los servicios sociales y la Administración educativa, finalizamos nuestra intervención en el caso. Nos congratulamos por los avances logrados gracias a la intervención de los servicios sociales municipales con la familia, quedando garantizada la atención y supervisión de la menor tras su ingreso en la citada residencia escolar y su matriculación en el centro de referencia (queja 23/2294).

En otras ocasiones las denuncias ante la Defensoría relatan situaciones de **malos tratos físicos, psíquicos o sexuales, la drogodependencia de los progenitores con abandono absoluto de los deberes respecto de los hijos, la instrumentalización de menores para mendicidad u otras situaciones de grave vulneración de derechos.**

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

En otras ocasiones la denuncia recibida por esta Defensoría pone en evidencia **una situación de maltrato no conocida**, que tras la correspondiente investigación motiva el inicio de actuaciones por la Administración local, en unos casos orientada a prestar ayuda para solventar la problemática familiar y en otras para alejar al menor de la situación de riesgo, recabando para ello la colaboración de los servicios de protección de menores de la Junta de Andalucía (queja 23/4988).

Es el niño o la niña quien alguna vez requiere la intervención de la Defensoría. Como ejemplo el caso de una niña, de 10 años de edad, que se mostraba muy angustiada por el caos familiar que producía la convivencia con su abuelo, diagnosticado de demencia por cuerpos de Lewy. Se trata de una grave enfermedad degenerativa que conduce a la demencia grave y su total dependencia de las personas cuidadoras.

Lamentablemente, recibimos una nueva carta de la menor comunicándonos que la enfermedad padecida por el abuelo había tenido una rápida y tórrida evolución, siendo causa finalmente de su fallecimiento (22/8037).



En ejercicio de nuestra labor de **supervisión de las actuaciones realizadas por las Administraciones locales de Andalucía** para intervenir ante situaciones de riesgo, hemos dirigido varias resoluciones dirigidas a los correspondientes Ayuntamientos en las que exponíamos que a pesar de los indicadores de riesgo detectados en los correspondientes casos, los cuales sin duda tenían incidencia negativa en los menores integrantes del núcleo familiar, y aun reconociendo que no se contaba con suficiente implicación de las personas responsables directas de los menores para solventar su problemática, **los servicios sociales municipales no consideraron que existieran motivos para una medida radical que motivara la intervención del Ente Público separando a los menores de su familia.** La decisión adoptada en tales casos fue proseguir una intervención dirigida a paliar y corregir las carencias detectadas en la familia; facilitarles el acceso a las prestaciones sociales de las que pudiera resultar beneficiaria; y también efectuar un seguimiento de su evolución.

En estos expedientes de queja, una vez hecho un encuadre de las circunstancias que acontecen en el caso concreto, y desde nuestra obligada perspectiva garantista, no consideramos procedente entrar a valorar el grado de acierto en las decisiones adoptadas por los servicios sociales que han intervenido con la familia, a cuyo criterio técnico hemos de estar.

No obstante, sí consideramos oportuno resaltar la gravedad de los indicadores de riesgo detectados y contrastados por los servicios sociales municipales, al estar estos indicadores situados en la frontera entre las posibilidades de intervención en el propio medio social y familiar, y las que determinarían la separación de los menores de su familia. Resulta a nuestro juicio contradictorio que, encontrándonos en esta situación, y ante la falta de actitud decidida de la familia para solventar sus problemas y los escasos resultados obtenidos, no se hubiera dado un paso más promoviendo una resolución administrativa que formalizase su "situación de riesgo" y dotase de garantías procedimentales y seguridad jurídica a las intervenciones de las distintas partes implicadas (profesionales de los servicios sociales, familia y menores).

Y es que, atendiendo a las previsiones legales, en tales casos quizás hubiera resultado procedente que la autoridad administrativa municipal competente emitiera una resolución declarativa de la situación de riesgo de los menores. El especial estatus legal derivado de esta resolución dotaría de rigor jurídico a la intervención de los servicios sociales, dando formalidad a los compromisos que asumía la familia, al tiempo que les proporcionaba garantías sobre sus derechos en esta especial situación.

Es por ello que en los expedientes de afectados hemos emitido Resoluciones recomendando a las Administraciones locales implicadas que de persistir la situación de grave riesgo para las personas menores de edad, sin suficiente compromiso o colaboración de la familia para solventar su problemática, se acometan los trámites conducentes a la emisión de una resolución declarativa de la situación de riesgo, la cual deberá incluir el específico plan de intervención familiar, con los compromisos y objetivos pertinentes (queja 22/2259, 22/4923 y 23/0129).

2.1.3.2.2. Intervención del Ente Público de Protección de Menores

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

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

Traemos a colación un ejemplo. La madre de un menor tutelado por el Ente público nos decía que le fue notificada su resolución de desamparo cuando este hijo llevaba tiempo ingresado en un centro de protección y se quejaba de que estuviese en esos momentos fugado del centro y conviviendo con su padre, de quien ella se tuvo que separar al ser víctima de violencia de género e influir negativamente en sus hijos, a los que introdujo en el consumo de drogas, llegando uno de ellos a fallecer como consecuencia de sus problemas de conducta derivados de sus adicciones.

El Ente Público informó de que el ingreso del menor en el centro se produjo a instancias de la Fiscalía, lo cual requirió de una intervención urgente en tal sentido. También fuimos informados de que en esos momentos se encontraba en



trámite el procedimiento de desamparo incoado respecto de este menor y de su hermana, estando pendiente una cita con la madre de los menores para que pudiera aportar alegaciones y ser informada de los derechos que le asisten en dicho procedimiento.

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

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

En este caso concreto valoramos la incongruencia de los indicadores de desprotección detectados en el expediente con el buen hacer que sería exigible del Ente Público de Protección de Menores. Y es que la intervención del Ente Público tendría que dar respuesta a tales indicadores de desprotección, los cuales fueron analizados con el instrumento de valoración de la gravedad de riesgo, desprotección y desamparo (Valórame), concluyendo la existencia de una situación de desprotección grave.

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

Es por ello que, ante la gravedad de los hechos relatados, reprochamos que hubieran transcurrido más de diez meses desde que expusimos al inicio del expediente de queja la situación de riesgo de ambos hermanos, sin que respecto de la menor se hubiera llegado a adoptar ninguna medida de protección que la alejase de la situación de grave riesgo en que se encontraba, permaneciendo en dicha situación.

Remitimos una Recomendación para que se fuesen revisadas las actuaciones realizadas en el expediente de protección de la menor y, en congruencia se adoptasen con urgencia las medidas de protección que fueran necesarias para solventar los citados indicadores de riesgo grave (queja 23/1334).

Por otro lado, se ha presentado un conjunto significativo de **quejas presentadas por las familias (progenitores y resto de familia extensa) de menores que han sido retirados del domicilio familiar al haber sido declarados en desamparo y pasar a ser tutelados por la Administración Pública.**

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

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

Cuando esto ocurre los progenitores suelen dirigirse a esta Defensoría manifestando su desacuerdo y solicitando ayuda para recuperar a sus hijos e hijas. Estas quejas, previa instrucción del expediente, suelen concluir con una declaración de la regularidad o, en su caso, irregularidad administrativa que pudiéramos haber constatado, o bien suspendiendo la tramitación del expediente de queja por encontrarse el asunto pendiente de resolución judicial ante la sustanciación de la oposición a la medida acordada por el Ente público en el Juzgado de Familia (queja 23/5117 y [queja 23/8487](#)).



Es de destacar que no siempre son los progenitores quienes se dirigen a la Defensoría; en ocasiones lo hacen las abuelas, tíos o hermanos para **denunciar la falta de respuesta por parte de la Administración a la solicitud de acogimiento de los niños y niñas en desamparo y al derecho de visitas** ([queja 22/6785](#) y [queja 23/1334](#)).

Sobre el posible retorno con la familia de origen solemos recibir **quejas presentadas por progenitores que reclaman la reversión de las medidas de protección, todo ello argumentando una modificación positiva de sus circunstancias que harían posible el retorno del menor**. Y lamentablemente no siempre es así, como constatamos con una joven ex tutelada que temía que su hija fuese a ser propuesta para acogimiento familiar con fines de adopción. Nos decía que sus circunstancias personales habían mejorado sustancialmente, que en estos momentos podía hacerse responsable con total garantía del cuidado de su hija, y que por ello la decisión de promover el acogimiento familiar preadoptivo carecía de fundamento.

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

Las citadas medidas de protección venían motivadas por los antecedentes personales, familiares y sociales de ambos progenitores; los datos relativos a su evolución y los intentos realizados para reconducir sus carencias personales con resultado no suficientemente satisfactorio, incompatible con los cuidados requeridos por la menor, ello unido a la cronicidad de tales problemas y las escasas perspectivas de mejora ([queja 22/7494](#)).

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

En el ejercicio del mencionado derecho de visitas se ha de propiciar la audiencia del niño o niña, respetando siempre que ello fuera posible y beneficioso para los menores. Sirva como ejemplo la queja del padre de un menor, de 13 años de edad, que solicita al Ente Público que se le permita visitar a su hijo, el cual está bajo tutela pública desde hace 2 años. En este caso la información proporcionada por la Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad justifica la limitación de los contactos del padre con el menor en base a la negativa del propio niño, teniendo además en consideración la más que probable desestabilización emocional que sufriría de producirse tales contactos, así como la actitud desafiante y opositora del padre hacia los profesionales del centro al argumentar sus pretensiones ([queja 22/7136](#)).

● 2.1.3.2.2.1. Maltrato a personas menores de edad

En los casos de maltrato a personas menores de edad se producen de forma simultánea intervenciones de distintas Administraciones públicas, en un caso orientadas a depurar las eventuales responsabilidades penales y civiles, en otros a garantizar la atención social y sanitaria a la víctima, y también para garantizar la protección efectiva de los derechos de ésta.

Al producirse estas actuaciones **es deseable una actuación coordinada entre Administraciones y también que su intervención tenga siempre presente la condición de menor de edad de la víctima, evitando en lo posible añadir daño al ya sufrido por el contexto policial, judicial, de servicios sociales o sanitario** en que se producen las distintas intervenciones.

En este ámbito, traemos a colación la situación que padecen niños y niñas víctimas de violencia sexual que han de comparecer en las instalaciones judiciales de Torremolinos. Una persona reclamante, madre de la víctima de abusos sexuales, denunció que no se proporcionó a su hija la atención integral prevista en el artículo 12 de la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (LOPVI), ya que no obtuvo asesoramiento jurídico adecuado, ni acompañamiento psicológico y social.

También se lamentaba de manera especial de que no se hubiera evitado la confrontación visual de la menor con la persona inculpada, con la consecuente victimización secundaria y también de que la actuación coordinada de policía,



fiscalía, oficina judicial y órgano judicial no se hubiera desarrollado, teniendo a la menor como eje central de todas las actuaciones.

De estos hechos dimos traslado al Ministerio Fiscal quien, en respuesta, señaló que los funcionarios de policía de la Unidad de Familia y Mujer, en este caso, actuaron correctamente. Añadieron que ese “acompañamiento y asesoramiento” a la menor víctima se garantiza por la Ley en los supuestos en que “fuera necesario”. Compareciendo la menor, de diecisiete años, asistida por su madre y no habiendo querido ésta personarse en el proceso, no parece que se dieran indicios de los que pudiera colegirse que, pese a todo, en este caso era necesario proporcionar ese acompañamiento y asesoramiento.

Interesante planteamiento formuló también la Fiscalía: quizá debería establecerse un protocolo que garantice el “acompañamiento y asesoramiento en los procedimientos judiciales en los que deba intervenir [el menor]”, sin perjuicio de la decisión que, hecho el ofrecimiento de acciones, pueda tomar el representante del menor.

También la Fiscalía comparte la preocupación sobre la necesidad de estancias diferentes para víctimas e investigados, de modo que no coincidan unas y otros, si bien esta es sólo una de las muchas carencias de las instalaciones judiciales de Torremolinos. Es imperativo contar con instalaciones que garanticen la intimidad, paz y tranquilidad de las víctimas, así como la no confrontación visual entre estas y los investigados; sean víctimas de violencia de género o no, pues las que no lo son no pueden y no deben, ser consideradas de peor condición. Y las precauciones han de extremarse cuando las víctimas son personas menores de edad, incluso aunque se trate de adolescentes que rozan la mayoría de edad, como en el presente caso.

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

En este contexto, la Defensoría lamentó las vivencias sufridas por la menor, toda vez que por diversas circunstancias el trato que recibió no se corresponde con las previsiones normativas, ni en cuanto a confortabilidad y funcionalidad de las instalaciones judiciales, ni en cuanto a la disponibilidad de información adaptada a la menor sobre el procedimiento y trámites consecuentes a su denuncia, y las prestaciones a las que podría tener acceso como víctima de delito.

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

Es por ello que, al tratarse de un asunto de gran calado, en el que se han de conjugar las disponibilidades presupuestarias con el expediente de contratación pública del proyecto, dirección técnica y ejecución material del mismo, esta Defensoría tiene intención de incoar, de oficio, en el ejercicio 2024, un expediente de queja para recabar información sobre el estado de tramitación de dicho proyecto de nueva sede judicial, el cual vendría a solventar las graves carencias que se señalan en el propio informe de la Fiscalía, en especial tras conocer el anuncio de inversiones en nuevas sedes judiciales realizadas por el consejero de Justicia.

De otro lado, respecto de la necesidad de que se establezca un protocolo que garantice el acompañamiento y asesoramiento en los procedimientos judiciales en los que deba intervenir la persona menor de edad, sin perjuicio de la decisión que, hecho el ofrecimiento de acciones, pueda tomar el representante del menor, hemos remitido una Recomendación a la Viceconsejería de Justicia para que se promueva la elaboración de un protocolo que coordine la intervención en las distintas provincias de Andalucía del SAVA, policía, fiscalía y juzgados para garantizar a las víctimas, menores de edad, el acompañamiento, atención psicológica y social, y asesoramiento jurídico que precisen en los procedimientos judiciales en los que hayan de intervenir (queja 22/6935).



● 2.1.3.2.2.2. Acogimiento Familiar

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

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

Es por ello que emitimos una nueva Resolución con el Recordatorio de los deberes legales incumplidos y la Recomendación de adoptar las medidas precisas para evitar que en el futuro el Este Público se aparte de lo previsto en la normativa vigente y los procedimientos se dilaten en el tiempo, dictando la resolución correspondiente en la forma, con el contenido y en el plazo previsto en la normativa ([queja 22/6919](#)).

Otras quejas han versado sobre **retrasos en la resolución de los expedientes conducentes a la valoración de idoneidad como familia acogedora**, o con **retrasos en el abono de la prestación económica que viene a compensar los gastos de la familia por el acogimiento familiar de menores**, circunstancia que repercute de forma negativa en la economía familiar y, por consiguiente en el niño o niña acogido.

Ante esta problemática nos interesamos por las cuestiones que pudieran estar incidiendo en el retraso en el abono de dicha prestación económica. La respuesta de la administración se centró en que, con frecuencia, en los primeros meses del año se producen retrasos debido a los procedimientos de revalorización de la cuantía de las prestaciones, priorizándose las resoluciones de revalorización de prestaciones sobre la activación de los pagos correspondientes frente a las nuevas prestaciones reconocidas.

Por ello -se justificaba- las prestaciones vigentes correspondientes al mes de enero, debido al proceso de revalorización de las prestaciones, se abonaron durante el mes de marzo de 2023. Y a continuación se procedió con las nuevas prestaciones, por lo que los abonos correspondientes se hicieron efectivos en el mes de mayo de 2023. A partir de aquí los abonos tienen cadencia mensual, por lo que el pago correspondiente al mes de mayo se abonaría en el mes de junio y así sucesivamente. Otro argumento esgrimido para justificar la anomalía han sido las sucesivas vicisitudes en el personal que presta servicios en la Entidad Pública.

En todo caso, desde la administración se estaban realizando esfuerzos para mejorar los sistemas informáticos y evitar las disfunciones denunciadas ([queja 23/1734](#)).

● 2.1.3.2.2.3. Acogimiento Residencial

Muchas de las reclamaciones recibidas en este ámbito centran su atención **en el funcionamiento ordinario de los recursos residenciales**. Como ejemplo de esta problemática traemos a colación la denuncia por el escaso control del comportamiento de las menores internas en el centro de protección en el que estaban tuteladas sus dos hijas. Una de ellas, de 15 años, se había quedado embarazada y había decidido abortar. Se argumentaba también la frecuencia con la que las menores consumen alcohol y fuman sin ninguna supervisión.

Tras nuestra investigación fuimos informados de que la conducta de la menor en el centro y su evolución en el mismo había estado muy condicionada por las vivencias sufridas, ello añadido a la sintomatología de su problema de salud mental por el que venía siendo atendida en el dispositivo sanitario público. En lo relativo al consumo de tabaco de la menor, el personal del centro reconoce su problema de tabaquismo, sobre el cual vienen interviniendo con programas y actividades que vendrían a disuadir del consumo, aunque con escaso éxito. Y en lo relativo al posible consumo de alcohol se negaba que la menor hubiera manifestado algún síntoma que pudiera motivar la adopción de medidas al respecto.



Respecto al embarazo de la menor, el informe relata los pormenores de la intervención realizada del siguiente modo: desde la toma de decisión de la interrupción del embarazo por parte de la menor se mantiene una actitud con ella, por parte del equipo educativo y técnico, en la que no se juzga o culpabiliza de su embarazo, entendiendo que estas circunstancias pueden ocurrir en el desarrollo de una adolescente. Si se insiste a la menor en educar las relaciones afectivas con jóvenes de su edad, y en la necesidad de iniciar tratamiento anticonceptivo de forma definitiva. De hecho, en los meses de verano previos al embarazo, se le ofreció esta posibilidad por parte de la trabajadora social del centro, aunque ella negó de forma rotunda mantener relaciones sexuales completas, considerando innecesario las pastillas anticonceptivas.

Nos enfrentamos a un asunto muy complejo por la especial dificultad que conlleva la atención, cuidado y vigilancia de una menor en edad adolescente, especialmente si ésta presenta problemas de comportamiento, con inestabilidad emocional y falta de adherencia a las indicaciones dadas por el personal educativo encargado de su custodia. Y en cuanto al embarazo de la menor, tuvimos en cuenta además del complicado perfil de comportamiento de la menor, la circunstancia añadida de su voluntad, libremente manifestada, de proceder a su interrupción, estando en este proceso asistida por personal sanitario que siguió los protocolos establecidos para ello, con acompañamiento y asistencia del personal educativo y psicológico del centro residencial (queja 22/8470).

Una cuestión que también suscita controversias es la relativa a la **regularización de la relación de menores internos en centros de protección con familias que colabora con dichos centros** para que que puedan realizar salidas y actividades en el exterior en un contexto favorable.

Hemos de señalar la existencia de una serie de premisas que han de aceptar las familias colaboradoras con centros de protección, como es el hecho de ser conscientes de que su labor es complementaria a la del recurso y que deben tener disposición a seguir las indicaciones que reciban por parte del personal técnico y educativo. Si no se aceptan estas premisas, dicha actitud puede repercutir de forma negativa en la dinámica y funcionamiento del centro, así como en la estabilidad emocional del menor (queja 23/5479).

2.1.3.2.3. Infancia especialmente vulnerable

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

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

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

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

Asimismo, un menor migrante tutelado se quejaba de la notificación que le había remitido la Fiscalía para que se sometiera voluntariamente a una prueba radiológica en el hospital y a un posterior examen por médico forense en el Instituto de Medicina Legal (IML) con la finalidad de corroborar la veracidad de la edad que figuraba en su pasaporte, el cual hasta el momento había sido admitido como válido por todas las administraciones públicas con las que se había relacionado. Temía que dichas pruebas arrojasen resultado desfavorable para él y que ello pudiera implicar que declarasen su mayoría de edad, con lo cual tendría que abandonar el centro de protección de menores en el que se encontraba.



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

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

Hemos continuado prestando una singular atención a los **problemas de personas menores de edad con necesidades especiales por problemas de salud o discapacidad**.

Comenzamos por aquellos **niños y niñas afectados por dolencias que les hacen especialmente vulnerables a ruidos sorpresivos y extremos**. Algunos ciudadanos demandan una regulación más rigurosa por parte del Ayuntamiento de Sevilla del uso de material pirotécnico para que no perjudicase la salud de estos menores.

Nos enfrentamos a una cuestión polémica con dos posturas antagónicas. De un lado, proclive a una prohibición absoluta del uso de material pirotécnico y, de otra, la de las autoridades municipales que consideraban suficiente la actual regulación que limita la tolerancia de las molestias sonoras asociadas al uso de pirotecnia sólo a fechas concretas y en tramos horarios determinados, coincidentes con celebraciones populares muy asentadas.

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

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

Abordamos además por un mayor control de la utilización de artificios pirotécnicos, especialmente en las fechas en que es frecuente su uso, mediante campañas de sensibilización social del daño que producen y también mediante planes o protocolos a ejecutar por la policía local para el control del uso abusivo o fuera de los tramos horarios permitidos. Y es por ello que emitimos una Resolución al Ayuntamiento de Sevilla para que inicie los trámites para la elaboración de unas Ordenanzas específicas reguladoras del uso de material pirotécnico en el término municipal de Sevilla garantizando de este modo una mayor protección de las personas especialmente sensibles a ruidos extremos ([queja 22/3274](#)).

Una problemática que es recurrente en las quejas que año a año tramita esta Defensoría es la relativa a **la atención de los problemas de comportamiento de las personas menores de edad**, especialmente durante la adolescencia.

Citemos un ejemplo. El padre de un adolescente se mostraba disconforme con la intervención de la administración educativa ante las reiteradas sanciones impuestas a su hijo sin tener en consideración sus especiales circunstancias personales, afectado por un trastorno del comportamiento diagnosticado en la unidad de salud mental infanto juvenil, y por el que venía siendo tratado en dicho dispositivo sanitario público.

En este caso la administración educativa alude a la conflictividad familiar que vive el menor, la cual repercute en su comportamiento. Estas circunstancias han sido tenidas en cuenta por el instituto en el que está matriculado velando por su interés superior al considerar que se encuentra en una situación de especial riesgo socio-educativo. Para ello, se le ha preservado, en lo posible, de los desencuentros entre ambos progenitores, se ha dado traslado de la situación del alumno tanto a los correspondientes servicios de la Delegación de Educación, como a los demás organismos que intervienen en el caso y se ha abierto un protocolo de maltrato (queja 23/0785).



2.1.3.2.4. Responsabilidad penal de menores

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

Coherentemente a su función institucional, esta Institución presta una especial atención a las cuestiones que afectan a las personas menores de edad que están sujetas al sistema penal especializado en el ámbito juvenil. Chicos y chicas que han sido encontrados responsables por las autoridades judiciales y que tienen asignadas determinadas medidas dictadas con un claro objetivo educativo, a la vez que implican la reprobación legal y social por los actos cometidos.

Podemos desglosar una doble orientación en las materias recibidas. De un lado, son frecuentes las quejas que se pueden englobar en los aspectos ligados a la **ejecución de alguna de las medidas impuestas por los Juzgados de Menores**, mostrando su disconformidad o bien relatando **posibles deficiencias en la organización o funcionamiento de los centros en los que estos menores permanecen internados**. Se trata de los Centros de Internamiento de Menores Infractores (CIMI) que están adscritos a la Dirección General competente de la Junta de Andalucía y que asumen la gestión de este servicio dirigido a cumplir con las previsiones fijadas por los tribunales de tratamiento y aplicación de las medidas correctivas y educativas que se han establecido en las respectivas resoluciones judiciales.

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

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

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

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

Nueve años después hemos considerado oportuno realizar un **seguimiento de estas medidas aceptadas tras la presentación del Informe Especial a través de una serie de quejas de oficio** dirigidas a comprobar los procesos de mejora que se anunciaron referidos a varios aspectos muy importantes: atención en salud mental ([queja 23/5510](#)), asistencia jurídica a los menores ([Queja 23/5511](#)) o recursos adaptados de formación profesional ([Queja 23/7752](#)).

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



2.1.3.3. Actuaciones de oficio

Las quejas de oficio que se han iniciado en 2023 en materia de Infancia, Adolescencia y Juventud han sido las siguientes:

- ▶ Queja 23/2831, ante los servicios de Asuntos Sociales del Ayuntamiento de Linares (Jaén), relativa a una denuncia anónima sobre la posible situación de riesgo de 3 hermanas de Linares.
- ▶ [Queja 23/3760](#), ante Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Sevilla, relativa a la alerta de la Inspección Educativa de las ideas suicidas de un alumno que llegó a estar tutelado por el Ente Público y que padece problemas de comportamiento.
- ▶ [Queja 23/3768](#), ante la Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Sevilla, la Dirección General de Asistencia Sanitaria y Resultados en Salud del Servicio Andaluz de Salud y el Ayuntamiento de Dos Hermanas (Sevilla) relativa a la situación de vulnerabilidad de una persona menor de edad autista severo de 13 años que no recibe suficiente ni adecuada atención socio sanitaria.
- ▶ Queja 23/3893, ante el Ayuntamiento de Bollullos de la Mitación (Sevilla), relativa a la posible situación de maltrato que sufre un niño, de 9 años, por parte de su familia.
- ▶ Queja 23/4988, ante el Área de Derechos Sociales de la Diputación Provincial de Málaga, relativa a la posible situación de absentismo de un menor de 7 años.
- ▶ [Queja 23/5510](#), ante la Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación y la Consejería de Salud y Consumo, relativa a las medidas propuestas sobre salud mental para menores infractores que cumplen medidas de internamiento en CIMI.
- ▶ [Queja 23/5511](#), ante Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación, Colegio de Abogados de Almería, Colegio de Abogados de Cádiz, Colegio de Abogados de Jerez de la Frontera, Colegio de Abogados de Córdoba, Colegio de Abogados de Lucena (Córdoba), Colegio de Abogados de Granada, Colegio de Abogados de Huelva, Colegio de Abogados de Jaén, Colegio de Abogados de Málaga, Colegio de Abogados de Antequera, Colegio de Abogados de Sevilla relativa a las medidas de colaboración con los Colegios de Abogados para la atención a menores infractores que cumplen medidas de internamiento en CIMI.
- ▶ [Queja 23/5512](#), ante el Área de Hábitat Urbano y Cohesión Social del Ayuntamiento de Sevilla, relativa a la posible situación de riesgo de chico de 12 años residente en Sevilla Este.
- ▶ [Queja 23/5771](#), ante el Ayuntamiento de Ojén (Málaga), relativa a la posible situación de riesgo de un menor residente en Ojén.
- ▶ [Queja 23/6095](#), ante el Ayuntamiento de Bormujos (Sevilla) relativa a la posible situación de riesgo de un menor con varios intentos de autolisis.
- ▶ [Queja 23/6096](#), ante el Ayuntamiento de Marbella (Málaga), relativa a la posible situación de riesgo de una menor residente en Marbella.
- ▶ [Queja 23/6141](#), ante el Ayuntamiento de Camas (Sevilla), tras el relato de un padre por una aparente situación de riesgo de su hijo durante una visita a la Oficina de Información y atención ciudadana (OIAC) de esta Institución.
- ▶ [Queja 23/6242](#), ante el Ayuntamiento de San Fernando (Cádiz), relativa a una solicitud judicial de antecedentes en una situación de riesgo para menores en San Fernando.
- ▶ [Queja 23/7318](#), ante la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad, Fundación Emet Arco Iris, relativa a los protocolos frente a acoso sexual en centros de protección de menores con problemas de comportamiento.
- ▶ [Queja 23/7320](#), ante el Ayuntamiento de Níjar (Almería), relativa a una denuncia sobre una menor que trabaja de camarera en un bar de Níjar donde supuestamente se sirven bebidas alcohólicas a personas menores de edad.



- ▶ **Queja 23/7408**, ante el Ayuntamiento de Villaviciosa de Córdoba, relativa a la Intervención ante una situación aparente de riesgo para un menor.
- ▶ **Queja 23/7523**, ante el Ayuntamiento de San Roque (Cádiz), relativa a la posible situación de riesgo en que pudiera encontrarse una niña como consecuencia de la drogadicción del padre y su conducta violenta.
- ▶ **Queja 23/7752**, ante la Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación, Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional, relativa al seguimiento de medidas de apoyo a la Formación Profesional de los menores infractores que cumplen medidas de internamiento en CIMI.
- ▶ **Queja 23/8478**, ante la Diputación Provincial de Almería, relativa a la posible situación de riesgo de una menor derivada de los problemas de drogadicción de su madre.
- ▶ **Queja 23/8480**, ante el Ayuntamiento de Mijas (Málaga) por la posible situación de riesgo en que pudiera encontrarse un menor residente en dicho municipio.
- ▶ **Queja 23/9155**, ante la Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación relativa a la denuncia de la posible situación de maltrato de niña transexual en el CIMI Los Molinos.
- ▶ **Queja 23/9573**, ante Secretaría General de Servicios Judiciales, relativa a problemas de gestión de los Equipos Psicossociales de la provincia de Cádiz.
- ▶ **Queja 23/9574**, ante el Ayuntamiento de Lora del Río (Sevilla), relativa a unos padres que ponen en riesgo a su hija, de 9 años.



Este tema en otras materias

Balance

B2.1.7. El código postal, a veces, influye más que el código genético

En el trabajo que realizamos hay que tener en cuenta el factor de vulnerabilidad que implica vivir en una ciudad o un pueblo, en zona urbana o rural; en el centro de las ciudades o en un barrio. Al igual que tenemos un enfoque específico sobre la Andalucía vaciada, el enfoque se dirige a esos barrios de ciudades que se han quedado atrás en servicios públicos o equipamientos, relegándolos a categorías diferenciadas de ciudadanía.

En ciudades como Almería, Granada o Sevilla se encuentran grandes dificultades en función de los barrios donde se reside, teniendo los peores indicadores barrios como el Puche en Almería, la Zona Norte en Granada o el Polígono Sur en Sevilla, entre otros de las mismas características.

Llama la atención que, concurriendo tantos problemas, no se tengan registros significativos de quejas, ni individuales ni colectivas, en esta Oficina, lo que nos revela la extrema vulnerabilidad de la población y del descrédito en las distintas instancias para la solución a sus problemas. Es por esto que ponemos de manifiesto la realidad en la que viven muchas personas con economías precarias que no tienen capacidad para buscar una vivienda en otros entornos, dejando atrás familiares y amigos. Como hemos dicho en alguna ocasión, “el código postal, a veces, influye más que el código genético”.

B2.1.13. La protección de la infancia: esfuerzos aún insuficientes

Entre los retos del futuro y las medidas destinadas a los colectivos vulnerables, en los últimos tiempos se han realizado significativos avances para proteger a la infancia y adolescencia en riesgo. Sin embargo, **dichos esfuerzos aún resultan insuficientes**. El trabajo de esta Defensoría permite comprobar que se precisan de mayores medidas preventivas para evitar que el riesgo llegue a producirse. También somos testigos de cómo las medidas no llegan a todas las personas que las necesitan, de manera singular a las familias en situación de vulnerabilidad social. Y es que las intervenciones públicas ante el riesgo se producen en muchas ocasiones de forma tardía, cuando el problema se ha agravado o cronicado, y no es posible ya su reversión. Sobre esta problemática hemos debatido en las [XXXVI Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo](#) «Proteger a la infancia protegiendo sus derechos: un reto desde las defensorías» organizada por la Síndica de Greuges en Barcelona y cuyo taller preparatorio se celebró en Sevilla.

Hemos de lamentar la carencia de datos objetivos que permitan conocer con rigor y exactitud el número de niños y niñas que se encuentran en situación de riesgo en nuestra comunidad autónoma. La dificultad para conocer estos antecedentes así como los recursos humanos y económicos implicados y los resultados obtenidos tras la intervención de las administraciones públicas dificulta -cuando no hace inviable- el establecimiento de unas políticas públicas en materia de infancia que haga posible la planificación, diseño y establecimiento del sistema de atención a la infancia y adolescencia, evaluar dichas políticas, y formular propuestas de mejora.

En una materia tan delicada, y atendiendo a la fragilidad y vulnerabilidad de las personas afectadas, los poderes públicos deben seguir aunando esfuerzos para proteger y salvaguarda los derechos de la infancia en situación de riesgo.



B2.3.3. Escuchar y conocer la problemática in situ en las visitas comarcales

Aunque la población puede comunicarse con nosotros por teléfono, por correo electrónico o por redes sociales, creemos que nunca se debe de perder el contacto personal. Así nos lo han transmitido tanto las personas, como los organismos y colectivos sociales que valoran muy positivamente ese acercamiento.

Acorde con nuestro compromiso de acercarnos a la ciudadanía y al territorio y a los agentes sociales, y por fomentar sociedades inclusivas y alianzas estratégicas hemos continuado con las **visitas a las comarcas**, habiendo realizado 6 visitas a lo largo de este año 2023: Osuna; Sierra Morena; Valle de Lecrín, Valle del Guadiato; Jerez de la Frontera y Poniente de Almería. En estas reuniones mantenemos reuniones con las organizaciones sociales y con los profesionales de servicios sociales, que nos ponen de relieve las carencias que detectan en el desempeño de sus funciones.

B2.3.5. Los procesos de mediación para la resolución de conflictos

Esta Institución ha sido pionera en introducir la mediación administrativa en las Defensorías y en difundir y expandir esta herramienta en el ámbito nacional e internacional, como miembro de la Federación Iberoamericana de Ombudsperson. (FIO). Las intervenciones del Defensor del Pueblo durante 2023, con un total de **557 asuntos gestionados**, suponen una clara apuesta por contribuir de manera directa a la cultura de paz.

Ha sido recurrente la **insatisfacción general de la ciudadanía ante el silencio administrativo**. Este aspecto se resuelve en mediación, en la medida en que las administraciones públicas acuden a las sesiones y escuchan de primera mano a las personas afectadas, que sienten que por fin han sido atendidas y en bastantes ocasiones relajan su ofuscación al descubrir que la administración estaba llevando a cabo actuaciones aunque no eran conocedores de ello hasta el momento del encuentro. El porcentaje de **acuerdos alcanzados en las mediaciones** celebradas asciende 2023 a un **61%**. Es reseñable que de las mediaciones en las que ha habido sesión o sesiones de mediación, en solo dos las partes no lograron llegar a acuerdo. A la pregunta sobre el **nivel de satisfacción** alcanzado, con independencia del resultado del proceso, se alcanza un porcentaje de 96,2%.

Asimismo, seguimos en contacto para implantar la piloto de **mediación intrajudicial** para la gestión de asuntos derivados desde la jurisdicción, en orden a contribuir desde la Defensoría a impulsar el conocimiento y desarrollo de la mediación en el ámbito administrativo en nuestra Comunidad Autónoma.

En 2023 se ha publicado un primer **Informe Monográfico sobre el Enfoque actual del dPA sobre la cultura de paz y la mediación en Andalucía**, en el que en el que rendimos cuentas sobre la propia actividad mediadora ejercida por la Institución, al tiempo que incorporamos un diagnóstico sobre los servicios públicos de mediación en la comunidad autónoma.

B2.3.7. Hemos continuado colaborando estrechamente con el movimiento social y los agentes sociales

Los colectivos sociales contribuyen a la eficaz tarea de defensa de los derechos y libertades constitucionales representa la colaboración con la iniciativa social.

El movimiento asociativo es altavoz de las demandas de la ciudadanía y resulta de extraordinaria utilidad para enfocar la actividad de la Defensoría. La Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz es un observatorio privilegiado que nos muestra la realidad social, en este caso, revelada a través del tejido asociativo, y nos permite articular nuevas actuaciones desde esta mirada, como una de las importantes responsabilidades que asume el titular de la Institución, dando voz a todas esas personas y contribuyendo a que tengan mejores condiciones de vida.



En el desarrollo de la actividad institucional, a lo largo del año 2023 se han mantenido **605 reuniones y contactos con entidades, organizaciones y agentes sociales**, tanto en el curso de la tramitación de quejas como de otras iniciativas o actuaciones llevadas a cabo por la Institución.

También contamos con el funcionamiento del Consejo Asesor del Defensor del Pueblo Andaluz y Defensoría de la Infancia y Adolescencia de Andalucía en materia de Menores (el [e-foro de Menores](#)) creado por esta Institución en noviembre de 2008 y que ha facilitado asesoramiento a la Institución en esta materia y ha posibilitado la efectiva participación en la misma de los niños, niñas y adolescentes de Andalucía.

Como en años precedentes, se ha organizado la [XVI edición de los Premios de la Defensoría de la Infancia y la Adolescencia de Andalucía](#). Con ello consolidamos esta iniciativa que tan buena acogida tiene entre este sector de población para promocionar y divulgar los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

1.1. Bioética y salud mental

1.1.3. La atención al bienestar emocional y a la salud mental de la infancia y adolescencia: promoción, prevención y detección e intervención temprana

Si el descrito es el trascendente cometido que se ha impuesto la Administración sanitaria y la prevención y detección precoz sus instrumentos más destacados, debemos conocer cuáles son los problemas a solventar en el camino emprendido, comenzando por la raíz, es decir, por cómo evitar que la infancia y adolescencia acabe convirtiéndose en una generación de adultos heridos.

Los responsables públicos sostienen que los problemas de salud mental infanto-juvenil constituyen una realidad cuyo incremento cuantitativo se ha constatado, que desborda la capacidad de respuesta del sistema sanitario y hace que no sean idóneos sus actuales instrumentos.

En datos, algunas encuestas indican que nuestro país es el territorio de la UE con mayor prevalencia de trastornos mentales en niños y adolescentes de 10 a 19 años; que estos trastornos son más frecuentes en la adolescencia; que presentan más prevalencia en niñas que en niños, y que la pobreza es un factor de riesgo para ello.

Algunos estudios e investigaciones también reflejan que la pandemia ha disparado los ingresos de niños y adolescentes en hospitales psiquiátricos; que España es el país donde más ansiolíticos se consumen (11% de la población); que solamente el 36,6 % de los y las jóvenes en España afirma no haber experimentado ningún problema de salud mental en el último año.

Entre los **factores que pueden contribuir a la aparición de enfermedades mentales** en etapas tempranas, los expertos remiten a contextos familiares problemáticos y en crisis; a la familia nuclear y el modelo de padres-amigos; las redes sociales y presión del grupo (narcisismo, envidia social, quiebra en la comunicación, acoso y ciberacoso); los contenidos digitales; los entornos líquidos en las relaciones; las dificultades para gestionar conflictos; la identidad sexual; la soledad no deseada; el fallecimiento de un familiar; la importancia de la imagen corporal, y el consumo de tabaco o drogas.

El refuerzo del bienestar emocional y de la salud mental de la infancia y adolescencia se planifica en el **proyecto del PESMA-A** mediante **dos claves**, la promoción y la prevención. **Y una respuesta**, la detección e intervención temprana.

Se pretende para ello la **transformación del modelo de atención a la salud mental**, reforzando sus estructuras en la respuesta al grupo etario que va de los 8 a los 40 años, identificado como aquel en el que se concentra el mayor riesgo, prevalencia e incidencia de la patología de salud mental. Y dotado de dispositivos adecuados para el tratamiento, reforzando los destinados a dar respuesta a las fases tempranas.



La prevención precisa de **transversalidad** y en este ámbito el PESMA-A ha previsto la **implicación de la comunidad educativa**, asignando un papel central al trabajo en colegios e institutos, tanto de las enfermeras referentes escolares como de todas las personas y entidades interesadas, con acceso de todos ellos a la necesaria formación.

Entretanto ha tenido lugar la aprobación del **Plan Estratégico de Salud de la Infancia y Adolescencia de Andalucía 2023-2027**, publicado por [Acuerdo de 7 de noviembre de 2023, del Consejo de Gobierno](#).

Plan entre cuyas líneas de actuación también se contempla la atención a la salud mental de la infancia y adolescencia y que suponemos deberá conectarse y coordinarse con las medidas que prevea el plan específico de salud mental y adicciones, el PESMA-A, para evitar el riesgo de caer en una redundancia de estrategias y planes desconectados cuyos resultados no trasciendan del papel.

Entre las **principales demandas** de la respuesta del sistema sanitario público a la salud mental de infancia y adolescencia, se citan las siguientes:

El refuerzo de la intervención de los equipos de salud mental comunitarios que permita dar respuesta a un incremento progresivo de demanda que no es de salud mental en sentido propio, sino que proviene de malestares de la vida cotidiana de los menores y sus familias, o de síntomas aislados subclínicos, no patológicos, que se enmarcan en un proceso evolutivo normal o provienen de carencias familiares, que solo necesitan de habilidades de autogestión y no de un diagnóstico ni de un tratamiento, ni merecen derivación.

Profesionales del ámbito comunitario señalan que el incremento de las demandas de atención sanitaria tiene fundamento en la falta de acompañamiento y escucha a los menores desde el mundo adulto y que esta demanda no clínica resta la atención adecuada a la que sí lo es.

En el plano preventivo destacan el papel de las Unidades de Salud Mental Comunitaria en el desarrollo de programas de atención comunitaria, actividades preventivas y de promoción de la salud, de cuidado, de rehabilitación y apoyo a la integración social

Desde los recursos especializados se alerta asimismo de la saturación de las Unidades de Salud Mental Infanto-Juvenil y se pide flexibilizar los protocolos de intervención de sus profesionales.

En lo alusivo al tratamiento, se expresa la conveniencia de transitar hacia un modelo biopsicosocial, que no se limite al tratamiento farmacológico e incluya terapias.

En el casos de infancia y adolescencia, en conclusión se hace patente que el bienestar emocional y la salud mental es una responsabilidad sobre todo colectiva y social.

1.1.6. La conducta suicida: una epidemia creciente

Dentro de la salud mental es obligado reparar en el grave problema de salud pública que representa la **conducta suicida**, por la devastación que produce tanto en la vida de quienes atentan contra sí mismos, como en la de sus seres queridos, arrasados bajo el peso del dolor de una ausencia traumática, o atemorizados por la incerteza de un nuevo intento.

Las estadísticas nos dicen que las conductas suicidas van en aumento, alzándose como la **principal causa de muerte no natural en nuestro país**, dentro de cuyo contexto Andalucía presenta una tasa (10,28%) que supera en dos puntos a la media nacional, con un total de 800 personas que perdieron la vida por esta causa en nuestra comunidad en el año 2022.

En el **suicidio consumado** más hombres (78%) que mujeres (22%) pierden la vida de este modo, cuyo principal foco de atención debe ponerse en las **personas mayores de 65 años**, que son las que cuentan con una tasa más elevada, sin perjuicio de que el suicidio suponga la principal causa de muerte adolescente.

En los **intentos de suicidio** atendidos en las urgencias de Andalucía en 2022, concretados en 5042 casos, el porcentaje mayor se perpetra por mujeres (67%), siendo del 8% los intentos procedentes de menores de edad y, dentro de estos, por menores en su etapa adolescente.



Estas cifras justifican la importancia de la prevención, la detección a tiempo del riesgo, la actuación diligente de los servicios de atención sanitaria urgente y el diseño de itinerarios de tratamiento accesibles y coordinados.

Esta Institución fue directamente conocedora del desenlace fatal de un intento autolítico abordado en un servicio de urgencias hospitalario, que nos llevó a cuestionar el peso que en la decisión clínica debe darse a las escalas de valoración predictivas del riesgo de autolisis, poco fiables sin la intervención del más autorizado criterio facultativo especializado que corrija sus resultados, y a reflexionar sobre los problemas que presenta el abordaje de esta situación crucial en los dispositivos sanitarios de urgencias, carentes en su afrontamiento de alternativas eficaces a la decisión de ingreso en la unidad de agudos, que permitan canalizar la situación crítica hacia un circuito eficaz de intervención coordinada, para la instauración de un tratamiento adecuado y a tiempo.

El caso particular de la joven pericida en este contexto, cuyas vivencias expresadas por sus padres nos conmovieron, presentaba los elementos precisos para extrapolar la situación analizada hasta alcanzar conclusiones generales sobre la planificación de conjunto y la mejora de las prácticas.

Con esta finalidad el Defensor del Pueblo Andaluz dirigió a los responsables de la Administración sanitaria una triple recomendación ([queja 19/6988](#)):

La **elaboración de un Plan Andaluz de Prevención del Suicidio**, como instrumento de planificación participado, que permita solventar las carencias, fallas, lagunas e insuficiencias actuales en el enfoque de este problema sanitario y social, tanto respecto de las personas que presentan el riesgo como para la atención de las que sobreviven a una experiencia traumática de esta índole.

Dentro del mismo, ofrecer un **enfoque particularizado a la prevención del suicidio en la población infantil y juvenil**.

Y, finalmente, **garantizar la continuidad asistencial en el tratamiento sanitario** a la salud mental, mediante prácticas de mejora en la coordinación y colaboración entre niveles, recursos y dispositivos, que permitan adoptar la respuesta más adecuada y eficaz a episodios agudos, especialmente en los casos de riesgo autolítico.

Los dos primeros objetivos se recogieron en el [Programa de Prevención de la Conducta Suicida en Andalucía 2023-2026](#), publicado por Acuerdo de toma de conocimiento del Consejo de Gobierno de 27 de junio de 2023.

La puesta en marcha del Programa ha comenzado por la implantación del Código Suicidio, si bien aún no contamos con datos de aplicación, desarrollo, evolución y evaluación de resultados, dada su cercana aprobación.

La **garantía de la continuidad asistencial y el refuerzo de la coordinación y colaboración** en los casos de riesgo autolítico, constituye una meta vinculada a un conjunto más plural de elementos debidamente planificados, como la redefinición del papel de sus recursos y dispositivos, el incremento de la ratio de sus profesionales, la ampliación de perfiles, la reorganización del reparto de roles y funciones entre los mismos, así como la posibilidad de diversificar y singularizar las diferentes tipologías de tratamiento.

Desde la Administración sanitaria se indicaba que esta garantía se estaba aplicando a través de una mejora de la coordinación entre Atención Primaria y Salud Mental para incrementar la accesibilidad y la continuidad asistencial, el apoyo de otros actores (movimiento asociativo, Faisem, ayuntamientos, justicia y asuntos sociales), y la incorporación de nuevos profesionales para la coordinación interniveles, como los psicólogos clínicos en Atención Primaria, los Equipos de Tratamiento Intensivo Comunitarios, los referentes de prevención de la conducta suicida, los refuerzos en atención a la salud mental Infanto-juvenil y las enfermeras referentes de centros educativos.

En la intervención inicial frente al riesgo autolítico parece también importante contar con los medios que pueda aportar la **atención urgente del 061**, dado que los centros coordinadores de este servicio en Andalucía señalan que cada año atienden las llamadas de miles de personas que alertan de su intención o actuación suicida, concretadas en casi 10.000 en 2022.

Para la actuación eficaz en estos casos el grupo de Salud Mental del 061 de Huelva coordinó a finales de 2022 un **protocolo específico** de actuación ante este tipo de conductas, **que aún estando acabado no ha llegado a implantarse**.

El protocolo se basa en la formación de los trabajadores de este servicio, a fin de un adecuado triaje telefónico o de clasificación de las llamadas de suicidio, la activación de la atención inmediata y el seguimiento de los afectados. Además



de prever el desarrollo, conjunto y coordinado con los hospitales, de un código de atención al paciente con conductas suicidas.

1.2. Compromiso del Defensor del Pueblo Andaluz con la igualdad de género y trato

1.2.2.1. Situaciones de violencia y discriminación contra la mujer

En otro orden de asuntos, como viene aconteciendo en años anteriores, se han tramitado algunas quejas de **mujeres víctimas de violencia de género que muestran su pesar y disconformidad con resoluciones judiciales que establecen un régimen de visitas** de los hijos con el padre maltratador.

Las posibles respuestas al problema planteado en estas quejas, no obstante, debe darse en sede judicial, habida cuenta que se trata de cuestiones sujetas al principio de independencia judicial.

1.2.2.2. Los menores, víctimas invisibles de la violencia de género

Han sido objeto de objeto de atención por parte de nuestra Institución los problemas y necesidades a los que se han de enfrentar los **menores de edad tras el asesinato de sus madres por violencia de género**, a menudo a manos de sus propios padres, así como aquellas intervenciones públicas necesarias para superar el trauma vivido y hacer posible que sus vidas puedan tener un mejor futuro.

Así las cosas, la Defensoría de la Infancia y Adolescencia de Andalucía (DIAA) publicó en año 2023 el [Estudio Singular "Infancia huérfana de la violencia de género: La víctima más invisible del drama"](#). El Estudio se incluyó en el Informe Anual 2022 del Defensor de la Infancia y de la Adolescencia, registrado en el Parlamento andaluz en septiembre de 2023 y pendiente de presentación ante la Comisión sobre la Infancia y la Adolescencia.

1.2.2.3. Salud y bienestar

Como **novedad normativa en el ámbito de la salud sexual y reproductiva**, debemos citar la aprobación de la [Ley Orgánica 1/2023, de 28 de febrero, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2010 de salud sexual y reproductiva y de la interrupción voluntaria del embarazo](#). Esta norma ha vuelto a reconocer el derecho de las mujeres de entre 16 y 18 años y de las mujeres discapacitadas a interrumpir su embarazo sin el permiso de sus progenitores y tutores, y además ha puesto el foco en el cuidado, la prevención y el tratamiento de la salud sexual y menstrual, con numerosas novedades que sin embargo por razones de espacio no podemos detallar.



2.1.2. Educación y Universidades

2.1.2.1.2.1. Educación Infantil 0-3 años

...

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

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

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

2.1.2.1.2.3. Convivencia escolar

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

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

Se ha de destacar que durante 2023 **se ha incrementado el número de reclamaciones de padres y madres que cuestionan o denuncian el mal trato recibido por sus hijos o hijas por determinados docentes y, en algunos casos, por quien ejerce la dirección del centro y su equipo directivo** ([quejas 22/6625](#), [23/0435](#), [23/0773](#), [23/3505](#), [23/4128](#), [23/4305](#), entre otras).

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

2.1.5. Salud y bienestar

2.1.5.2.7. Derechos de las personas usuarias

...

Por otra parte, han persistido las peticiones de algunos progenitores sobre su necesidad de poder obtener un duplicado o documento similar, de la tarjeta sanitaria de sus hijos menores de edad, a fin de evitar incidencias derivadas de sus



relaciones con el otro progenitor en los casos en que no existe convivencia ni relación de afectividad. De esta cuestión, que ya fue objeto de pronunciamiento por el Defensor del Pueblo Andaluz, damos cuenta en el Informe específicamente dedicado a exponer los asuntos referidos a la Infancia y la Adolescencia.

...

2.2.1. Administración Tributaria, Ordenación Económica y Gobernanza Pública

2.2.1.2.3.3. Transición digital

Estamos inmersos en una era de cambios tecnológicos rápidos y profundos que están transformando la sociedad de maneras que antes apenas podíamos imaginar. En el contexto andaluz, esta transformación digital ha comportado beneficios notables para nuestra sociedad. Sin embargo, las quejas que hemos recibido en relación con este proceso nos indican que **estos beneficios no llegan a todos por igual, ni benefician en igual medida a todos los colectivos sociales.**

Actualmente la digitalización de la administración pública ha simplificado y agilizado numerosos procedimientos, permitiendo a la ciudadanía acceder a servicios públicos de manera más eficiente. La implementación de tecnologías como la inteligencia artificial ha contribuido a una toma de decisiones más precisa y al análisis de datos en tiempo real, mejorando la calidad de los servicios públicos.

Pero, **a pesar de los avances en la transformación digital, es crucial reconocer que no todos los andaluces se benefician por igual de estos avances.** Existe una brecha digital que afecta desproporcionadamente a ciertos colectivos. Una brecha que puede deberse a diversos factores como la situación económica; la discapacidad; la condición de persona migrante; el nivel educativo y cultural; la edad; el género; o el hecho de vivir en una zona rural.

Aquellas personas que tienen dificultades para integrarse en el mundo digital pueden acabar formando parte del colectivo de las “personas en exclusión digital”. Y esta exclusión digital puede tener graves consecuencias, ya que limita el acceso a servicios esenciales y a oportunidades en una sociedad cada vez más digitalizada.

Uno de los desafíos más notorios es la automatización de procedimientos administrativos. Si bien esta automatización puede ser beneficiosa al agilizar la gestión, puede resultar perjudicial para quienes carecen de habilidades digitales o acceso a la tecnología necesaria. **Muchas personas se sienten impotentes al no poder completar un procedimiento automatizado,** lo que a menudo afecta a su capacidad para acceder a servicios, prestaciones o ayudas esenciales.

Uno de los problemas fundamentales es que muchos procedimientos administrativos automatizados han sido diseñados sin tener en cuenta las necesidades de los ciudadanos. La administración electrónica, en su esfuerzo por ser eficiente, a menudo ha pasado por alto la diversidad de usuarios y sus capacidades digitales.

Para abordar la brecha digital y lograr una administración electrónica inclusiva, es esencial adoptar un enfoque de diseño centrado en el ciudadano. Esto implica considerar las necesidades, habilidades y limitaciones de todos los usuarios al desarrollar servicios digitales. Se deben realizar evaluaciones de accesibilidad y usabilidad para garantizar que todas las personas puedan utilizar estos servicios de manera efectiva.

Una solución importante para abordar la exclusión digital es **garantizar que siempre exista una vía alternativa a la telemática para aquellos ciudadanos que carecen de medios o habilidades digitales.** Esto implica mantener la opción de realizar procedimientos de forma presencial o mediante otros métodos no digitales.



A este respecto, es importante reseñar la actuación de oficio [23/7738](#) [queja 23/7738 BOPA] iniciada por esta Institución y en la que se ha solicitado, tanto de la Junta de Andalucía como de los principales ayuntamientos andaluces lo siguiente:

Sugerencia: Que se proceda a **regular la cita previa** como medio de acceso de la ciudadanía a las dependencias públicas incluyendo en dicha regulación las siguientes prescripciones:

- ▶ La cita previa será el medio preferente para el acceso a las dependencias públicas y para recibir atención y auxilio de los empleados públicos
- ▶ Se **garantizará la posibilidad de atención presencial sin cita previa en todos los registros y dependencias durante el horario de atención al público.**
- ▶ Se estipulará la obligatoriedad de ofrecer diversos canales de acceso a la cita previa, incluyendo entre dichos canales formatos telemáticos, telefónicos y presenciales.
- ▶ Se incluirán garantías en favor de quienes precisan de cita previa para efectuar gestiones o trámites administrativos sujetos a plazo, de tal modo que la posible demora en la asignación de la cita no comporte la pérdida de derechos
- ▶ Se procurará una adecuada dotación de medios materiales y personales en las administraciones públicas para atender con la celeridad necesaria tanto los canales de solicitud de la cita previa como la atención presencial a quienes acudan a las dependencias públicas con y sin cita previa.

Asimismo, debemos reseñar que el pasado día 20 de octubre se celebró en Granada la [Jornada](#) titulada “**Administración electrónica e inteligencia artificial. Los derechos de la ciudadanía ante un nuevo modelo de administración**”.

El objetivo de la jornada ha sido **reflexionar sobre los cambios que está suponiendo para la sociedad el progresivo desarrollo de la administración electrónica.**

Para ello hemos partido del reconocimiento de los avances y mejoras que comporta la digitalización de la administración para abrir a continuación un debate acerca de la necesidad de garantizar los derechos de la ciudadanía frente a las deficiencias y carencias que aun presenta este proceso y los riesgos que comporta la incorporación al mismo de la inteligencia artificial.

El resultado de esta reflexión y debate ha sido muy positiva ya que, no solo hemos tenido la ocasión de conocer las valoraciones de reconocidos expertos en la materia, sino que hemos podido trasladar a los mismos las inquietudes que suscita en esta Institución la forma en que se está desarrollando el proceso de implementación de la Administración electrónica en Andalucía.

2.2.6. Servicios de Interés General y Consumo

2.2.6.1.1.2. Suministro domiciliario de agua

En otro orden de cosas, nos parece oportuno poner de manifiesto en este Informe Anual que en ocasiones recibimos quejas planteando una situación que, a primera vista, pudiera resultar injusta pero que no consideramos oportuno atender mediante la promoción de la oportuna modificación normativa, debido a la incidencia negativa que podría suponer para la generalidad o el propio sistema.

Nos referimos a supuestos en que se nos ha trasladado que la **facturación de agua por habitante** no tiene en cuenta la situación de familias con custodia compartida o la de estudiantes en viviendas de alquiler.



Valoramos que la acreditación del número de personas que hacen uso del agua en la vivienda resultan de una dificultad técnica cuya exigencia podría dar al traste con el sistema, ya que la necesaria labor indagatoria indudablemente habría de suponer mayores costes de gestión.

En el caso de progenitores con custodia compartida la respuesta que hemos ofrecido es que deben resolverse entre las partes los efectos económicos que pudieran recaer sobre la facturación de agua en favor de aquella en cuyo domicilio se encuentren empadronados los hijos comunes.

En el caso de los estudiantes, hemos señalado que la normativa de aplicación establece que es obligatorio empadronarse en el lugar donde se reside un mayor número de días al año, sin que ello suponga impedimento para percibir la beca de estudios en la cuantía ligada a la residencia.

Otro supuesto que se nos planteaba era el de la falta de consideración de las familias numerosas en una entidad suministradora con modelo de facturación por vivienda, pues solo se les aplicaba una bonificación en caso de no exceder determinado límite de renta.

Entendíamos que una bonificación por familia numerosa que tiene en cuenta el nivel de renta resulta más adecuada al principio de justicia social. No obstante, también valorábamos que la falta de ponderación del número de personas por vivienda perjudica a las familias numerosas, al igual que a otras situaciones de convivencia de un número elevado de personas.

Se daba el caso de que, por este motivo, ya habíamos solicitado a la correspondiente entidad suministradora que dejaran sin efecto la limitación por nivel de renta en la aplicación de la bonificación por familia numerosa y la posibilidad de establecer estructuras tarifarias en los servicios de agua que contemplasen el número de personas por vivienda ([queja 21/0093](#)).

Dado que el compromiso asumido por la entidad se refería al momento en que se aprobase la modificación de las tarifas de abastecimiento, y esta aún no se había producido, entendimos oportuno mantener nuestra atención sobre las posibles modificaciones futuras de dicha tarifa o, incluso, extender nuestra posible actuación a todo el territorio andaluz para insistir sobre la oportunidad de adoptar este tipo de decisiones tarifarias.

En el caso concreto valorábamos, además, que la tarifa de abastecimiento que se aplicaba permite un consumo de agua de hasta 18m³ vivienda/mes, sin penalización económica excesiva (asignado a los bloques progresivos I y II), de modo que una unidad familiar de hasta seis miembros podría mantenerse en esta facturación con un consumo eficiente de 3m³ persona/mes.

...

2.3.1. Atención a la ciudadanía

2.3.1.3. Temática general de las consultas

...

La necesidad de acceso a una vivienda digna y asequible sigue siendo otro de los temas que más incidencia tienen en las consultas que nos llegan a la OIAC (1382): familias que nos trasladan su necesidad y la enorme dificultad para acceder a una vivienda asequible. Además, se repite la tónica de que en su mayoría son mujeres con menores a cargo. También y a pesar de la moratoria en los desahucios de personas vulnerables dictado por el gobierno central, los procedimientos de desahucios han protagonizado las demandas de la ciudadanía que, con un enorme grado de desesperación, se han dirigido a nuestra institución para solicitar nuestra ayuda.

"Mi nombre es..., sé que no me van a poder ayudar, mi problema es que en unos meses me tengo que marchar de mi vivienda actual, llevo allí cinco años, es alquilada, pago 650 euros y los dueños la ponen a venta. Desde hace dos meses estoy buscando otra vivienda tengo dos niños menores, según las inmobiliarias no doy el perfil,..."



He ido a mi ayuntamiento y me dicen que ellos no pueden ayudar, ya que no soy víctima de género y tengo trabajo, aunque gano el Salario Mínimo Interprofesional.... Estoy desesperada me tengo que ir debajo de un puente o irme de ocupa o que no lo entiendo, hay mil obras en mi pueblo pero ni una para construir viviendas para personas normales. Desde hace años apuntada al registro vivienda pero nada no construyen nada ... Solo pido la facilidad para poder alquilar algo: no pido limosna ni que me lo regalen. otra opción es irme lejos de donde está mi entorno sacar a mis niños del cole de toda la vida e irme a la aventura pero es tan injusto que por tener un trabajo normal de mileurista nadie me pueda ayudar a nada ...”.

Son muchos las personas que nos trasladan que no pueden seguir pagando su alquiler y no encuentran alquileres con precios razonables en el mercado. Casi un tercio de los hogares andaluces están en situación de riesgo de pobreza y 11 de los 15 barrios más pobres de España se reparten entre Sevilla, Córdoba y Málaga.

Ante esta situación son muchas las familias que se han acercado a nuestra oficina para manifestarnos la incertidumbre y el miedo que su situación de inestabilidad económica les provoca continuamente, porque ven cómo se acerca la posibilidad de encontrarse “en la calle”.

Por ejemplo, personas que llevan inscritas en los registros municipales de demandantes de vivienda mucho tiempo y que no atisban ninguna posibilidad de acceder a una vivienda protegida acorde a sus escasos ingresos económicos. Otras muchas ni siquiera inscritas en los referidos registros, abandonadas a la suerte del devenir de los días sobreviviendo sin más expectativa que cubrir necesidades básicas diarias.

...

En materia de **Infancia y Adolescencia**, destacar que son numerosas las llamadas para notificar posibles situaciones de riesgo en menores de edad.

La Defensoría de la Infancia y Adolescencia pone a disposición **un teléfono gratuito 900 212 124** para que todas aquellas personas que quieran comunicar alguna situación de riesgo puedan comunicarlo para trasladar estas situaciones a las administraciones que correspondan para que se adopten medidas destinadas a su protección.

Son muchas las llamadas que desde la OIAC recibimos donde familiares, niños/as o cualquier persona se pone en contacto con nosotros para hacernos llegar posibles situaciones de riesgos, denuncias de malos tratos, abusos, etc.

En estos casos, de manera urgente, orientamos y damos traslado de los antecedentes a la Administración competente (servicios sociales municipales o servicios de protección de menores de la Junta de Andalucía) a fin de que ejerzan las funciones que tienen encomendadas por la [Ley 4/2021, de 27 de julio, de Infancia y Adolescencia de Andalucía](#).

También recibimos llamadas anónimas para alertarnos de situaciones de riesgo para los menores. En estos casos se comunica a los servicios sociales correspondientes los datos que poseemos para que por parte de ellos se inicien averiguaciones.

Estas notificaciones por parte de la ciudadanía reflejan el papel fundamental que juega la cooperación ciudadana en la detección precoz de situaciones de riesgo en menores, así como la implicación en la convivencia y la importancia de la conciencia de toda la sociedad en la protección de la infancia en nuestra comunidad.

Debemos recordar en este sentido lo que dice el artículo 82 de la Ley de la Infancia y Adolescencia de Andalucía: “*Cualquier persona o entidad y, en especial, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, el personal de los servicios sociales, los servicios de salud y de los centros educativos que tengan conocimiento de la existencia de una situación de riesgo o desprotección de una niña, niño o adolescente, deberán prestarle el auxilio inmediato que precise y ponerlo en conocimiento de la Administración pública competente, de la autoridad judicial, o del Ministerio Fiscal, así como colaborar con los mismos para evitar y resolver tales situaciones en su interés*”.

La interesada es coordinadora de un Programa Educativo de escuelas de verano en XX. En uno de estos Campus han detectado el posible riesgo de maltrato de un menor: Nos indican que desconocen datos de la madre. Según asegura, la conducta del menor es muy impulsiva desde que comenzara a acudir a las actividades y, en el día de ayer el menor verbalizó a una monitora que su madre le agredía físicamente. Que en esos caso, cuando habla con el padre, éste recomienda alejarse de la situación conflictiva, pero no por ello cesan las agresiones. La interesada nos consulta cómo ejercer su obligación de notificación de cara a la protección del menor.



2.3.1.4. Acceso a la información y derechos fundamentales

Crece las quejas y las consultas por la mala atención que las personas reciben de las administraciones públicas. Como dice la antigua canción “Comunicando” de Monna Bell, “...quise decirte... que por tu culpa estoy penando... pero no pude, pero no pude, porque estabas comunicando, comunicando, comunicando”.

Para muchas personas **la administración siempre está comunicando, comunicando, comunicando**. Bien porque nadie coge los teléfonos porque comunica, o porque suena una música que no para nunca: “nuestros operadores están todos ocupados, llame pasados unos minutos”.

También nos comunican su frustración al llamar al propio [teléfono 012 de Información de la Junta de Andalucía](#):

empiezan con una bienvenida eterna, si quieres sanidad, pulsa 1; servicios sociales, pulse 2, estado de carreteras, pulse 3. Y al pulsar, te vuelve a enviar a otros subdirectorios, y cuando salta el que quieres te tienen 15 minutos pendientes y terminan no cogiéndolos.

Citábamos el año pasado en nuestro informe al profesor Rafael Jiménez Asencio que alertaba en un artículo: “la Administración Pública cada vez funciona peor... La digitalización tan cacareada ha venido, además, a mutilar las garantías, poner valladares inaccesibles a muchos colectivos y proteger a quienes se esconden en trámites y sedes electrónicas, donde lo virtual les transforma en el espíritu santo”

[El artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público](#) determina que las administraciones públicas deberán respetar en su actuación y relaciones, entre otros, los principios de servicio efectivo a los ciudadanos, y simplicidad, claridad y proximidad a estos. Sin embargo durante este año seguimos encontrando personas que no pueden hacer efectivos sus derechos y así nos lo transmiten:

1. Las personas no pueden acudir a presentar escritos ni documentos porque no existen citas previas.

“Llevo 15 días intentando coger cita para presentar una documentación que me falta de ingreso mínimo vital, pero no hay citas disponibles, sólo la he encontrado a 100 kilómetros de mi localidad, pero no tengo coche para desplazarme y no hay transporte público”

Tanto el Defensor Estatal, como los defensores autonómicos y entre ellos el Andaluz, hemos remitido [resoluciones a las distintas administraciones con el fin de que se proceda a regular la cita previa, incluyendo la posibilidad de atención presencial sin cita²](#).

2. Imposibilidad de contactar con los teléfonos de información:

“Ayer he llamado más de 100 veces a los teléfonos del bono social térmico, sin éxito. Estoy desesperado. He remitido correo de información sin respuesta.”

“¿Cómo es imposible que la Administración esté inaccesible?, ¿Es dejadez de funciones? ¿obedece a decisiones políticas?? Me parece demencial y una vulneración total de nuestros derechos.” Quiere información acerca de la equipación de la discapacidad a los/as pensionistas de incapacidad, ha llamado a innumerables teléfonos y no ha encontrado el modo de contactar.

“Llevo una semana intentando hablar con “la Agencia”, de dependencia y es imposible. Necesito información para reclamar un pago aplazado a cinco años (que vergüenza) de un dependiente fallecido y quiero enviar solicitud

1 Rafael Jimenez Asencio: [La tiranía del procedimiento administrativo y el sufrido ciudadano](#).

2 Hemos de anotar que a finales de año, tenemos conocimiento de que muchos ayuntamientos han vuelto a la atención sin cita previa, que se están atendiendo a las personas mayores de 65 años sin necesidad de cita previa en muchos organismos públicos y que se están poniendo a disposición de la ciudadanía medios para poder solicitar la cita de manera presencial y/o habilitando para poder ser atendidos en el mismo día.



con toda documentación necesaria, pero no hay forma. Estamos hablando de personas de edad avanzada. Yo solo quiero ayudarles y mandar todo lo que sea necesario y no mandar a ciegas, para que dentro de un año me pidan que falta un papel. No puedo adjuntar nada, el teléfono de la Consejería de Igualdad, no llevan eso, en la Agencia de la Dependencia no lo coge y la delegación de Cádiz esta off. Ruego intenten llamar a los teléfonos y podrán comprobar lo manifestado”

3. Derecho a que sus expedientes se resuelvan en plazo.

Una contante en las atenciones que recibimos es la incapacidad de los ciudadanos y ciudadanas al saber que sus expedientes no se van a resolver en plazo. **Parece que se ha tomado como normal lo inasumible.** Procedimientos que la norma marca un plazo de 2 meses como la Renta Mínima de Inserción Social esta tardando 8 meses; los títulos de familia numerosa acumulan un retraso de 6 meses; las ayudas al alquiler que se debían de haber resuelto en seis meses se duplican en muchos casos; la dependencia, que debe de tardar 6 meses tardan un par de años; una pensión de jubilación no contributiva que tiene un plazo de tres meses se esta resolviendo en un año; la valoración de discapacidad que tiene un plazo de seis meses se esta tardando 30 meses y se asume como normal³.

Desde Granada, un ciudadano nos pregunta, una vez agotado el plazo de 6 meses para resolver qué cuando tendría su resolución de revisión de grado de discapacidad que presentó el pasado 30/03/2023. La contestación de la delegación territorial de la citada provincia fue: *“En la actualidad existe un retraso en la resolución de los procedimientos debido a la desproporción existente entre el número de solicitudes y la capacidad para atenderlas en plazo por parte de este Centro de Valoración. Actualmente estamos citando para valoración a aquellas personas que presentaron su solicitud en septiembre de 2021, por lo que se prevé que se le citará para reconocimiento en julio de 2025”.*

La hija de una solicitante de prestaciones de dependencia de una persona de más de 90 años, nos remite este triste correo el día de Andalucía:

“por favor, que no corran, Ana, a los 91 años de edad, y enferma, falleció el 7 de febrero de 2023. Solicitó la atención a la dependencia el 10/04/2021. Ruego no cometan la desconsideración de concedérsela en este día tan señalado. Atentamente. Sevilla a 28 de Febrero de 2023.

4. Es necesario mejorar los procedimientos digitales haciéndolos más amigables y fáciles de utilizar, mejorar las competencias digitales de la población y poner a su disposición alternativas para poder ser atendidos presencialmente o asistidos en el trámite digital.

En los últimos años, los tramites con la Administración se han vuelto cada vez más digitales. A pesar de que responden a unos criterio de eficacia y eficiencia, las recurrentes quejas y protestas de colectivos y personas individuales nos ponen en alerta de que dicha transformación no tiene en cuenta a todas las personas.

Los problemas de la relación digital con las administraciones públicas no solo afectan a las personas con escasos conocimientos digitales, como pueden ser las de mayor edad o las de bajo nivel cultural, sino también a mucha más. Las páginas web de la mayoría de los organismos públicos tienen diseños complejos, poco intuitivos que complican hasta el extremo los pasos que se han de seguir y acaban con la paciencia de los usuarios. Ello coincide, con la creciente desaparición de la atención presencial y telefónica personal, sustituida por contestadores automáticos que cuando responden, acostumbran a redirigir a los usuarios de nuevo hacia las páginas web, con lo que se cierra un círculo viciosos desesperante.

5. Es necesario trabajar en una administración que se entienda: un derecho de la ciudadanía y un reto para los servicios públicos.

Hay que garantizar información clara y sencilla para la ciudadanía, que entienda lo que se le pide y lo que se le resuelve, mejorando las comunicaciones y la manera de relacionarse con las administraciones.

³ El propio presidente de la Junta de Andalucía lo ha manifestado en el mes de febrero de 2024: *“los ciudadanos tienen derecho a su tiempo, a no perderlo en papeleo que en muchas ocasiones generan frustración. Cuando tienen derecho a una prestación o a una ayuda deben de tener una respuesta ágil y en el menor tiempo posible, no es razonable que muchas familias tengan que esperar meses y meses para tener una valoración de dependencia”.* https://www.granadahoy.com/andalucia/Juanma-Moreno-Andalucia-comunidad-burocracia_0_1873013254.html



6. Y por último, hay que cuidar las regulaciones de las prestaciones sociales, para evitar que los grupos vulnerables necesitados encuentren barreras de acceso a las mismas.

En el informe: [El impacto de los trámites administrativos en el acceso a las prestaciones sociales](#) de la Taula de Entidades del Tercer Sector Social de Cataluña, se realiza un estudio que pone de manifiesto que las prestaciones sociales sólo son efectivas si llegan a aquellas personas para las que han sido pensadas y en el menor tiempo posible. Y se establecen una serie de recomendaciones que compartimos:

1. Hay que ampliar el conocimiento de las prestaciones sociales para evitar que las potenciales personas beneficiarias no las soliciten por simple desconocimiento.
2. Hay que incidir en eliminar los textos y los diseños oscuros que obstaculizan el derecho a comprender de las personas solicitantes, potenciando la difusión de información clara y comprensible.
3. Hay que simplificar el proceso de solicitud y tramitación de la prestación, que a menudo se caracterizan por ser trámites especialmente complejos, lentos y desalentadores: evitar los requisitos complejos, hacer cumplir el derecho de no presentar documentación que ya esté en poder de la administración, tener en cuenta la brecha digital para aquellas personas que se encuentren en situación de mayor vulnerabilidad.
4. Recibir una respuesta rápida y clara: agilizar el proceso y reducir la espera. Ofrecer formas de pago ágiles e inclusivas y flexibilizar los criterios que puedan provocar la pérdida de ayudas ante situaciones sobrevenidas.

2.3.1.5.3. Diseñar e implementar un modelo de relaciones menos burocráticas. Las visitas a los Servicios Sociales y ayuntamientos

Con respecto a [Infancia, adolescencia y Educación](#): Preocupación por la lentitud de la administración para gestionar los procedimientos de absentismo; pocas plazas de Formación Profesional en los pueblos que produce que muchos adolescentes se quedan fuera del sistema educativo. Problemas de salud mental en infancia-menores, problemas de coordinación entre los recursos: educación, empleo, servicios sociales; pocos recursos y falta de atención al colectivo de familia y menores o la infradotación de recursos humanos en los Equipos de Tratamiento Familiar.

2.3.3. Mediación

2.3.3.2.1. Quejas relativas al eje de Personas

- ▶ En materia de **protección de menores en asistencia a refugiados**, se ha facilitado a través de nuestra intermediación la necesidad de una mayor conexión entre los recursos existentes de las diversas administraciones implicadas a partir de un problema concreto, promoviendo el encuentro entre los agentes claves para consolidar canales de comunicación y evaluar protocolos de actuación.
- ▶ Con respecto a la salud en atención primaria, por **insuficiencia de facultativo pediátrico** (quejas 23/4133, 23/3279, [23/3278](#) y 23/3546), mantuvimos una reunión de intermediación con el Delegado territorial de Salud de Granada y la Dirección del Distrito sanitario, donde se clarificó lo acontecido y se explicaron las medidas preventivas adoptadas para



garantizar una cobertura pediátrica mínima en los centros de salud afectados. En este supuesto, el señor Delegado valoró expresamente como muy oportuno el modelo de intervención mediador de la Defensoría.

2.4.1. Personas

2.4.1.3. Infancia y Adolescencia

[Queja 22/3567](#)

- ▶ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Arahal (Sevilla).
- ▶ **Estado de la Tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▶ **Descripción de la actuación:** Tiene dos hijos con necesidades especiales que participan en actividades deportivas acuáticas organizadas por el Ayuntamiento de Arahal. Se queja porque les aplican la tarifa prevista para adultos
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Apreciamos que en el caso expuesto en la queja se ha producido un cálculo erróneo del importe de la tasa a abonar por el interesado, por lo que resultaría procedente que corrigiese la misma y se redujera a la cuantía prevista para usuarios infantiles.

SUGERENCIA: Consideramos necesario que de cara al futuro se acometa una revisión de las Ordenanzas municipales para que se definan con claridad las tasas a abonar tanto por personas adultas como por menores de edad y también, en su caso, por personas con alguna diversidad funcional, diferenciando en este supuesto también entre personas adultas y menores.

[Queja 22/6919](#)

- ▶ **Administración afectada:** Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad de oportunidades. Delegación Territorial de Sevilla.
- ▶ **Estado de la Tramitación:** Cerrada, aceptada.
- ▶ **Descripción de la actuación:** Abuelos siguen sin recibir respuesta expresa a la solicitud que presentaron para seguir teniendo a su nieta en acogimiento familiar
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Adoptar las medidas precisas para evitar que en el futuro la Delegación Territorial de Sevilla se aparte de lo previsto en la normativa vigente y los procedimientos se dilaten en el tiempo, dictando la resolución correspondiente en la forma, con el contenido y en el plazo previsto en la normativa.

[Queja 22/7410](#)

- ▶ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Sevilla.
- ▶ **Estado de la Tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución



- ▷ **Descripción de la actuación:** Fiesta de Halloween para menores celebrada en una sala de fiestas de Sevilla con exceso de aforo y otras irregularidades que comprometían la salud y seguridad de las personas asistentes.

- ▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIAS:

1 Que por parte de la Policía local se elaboren y ejecuten planes específicos de intervención con ocasión de eventos festivos conocidos y en los que se produce concentración de jóvenes y adolescentes, tales como la celebración del fin de año o Halloween.

2 Que por parte del Ayuntamiento se inicien los trámites para la elaboración de unas Ordenanzas específicas reguladoras de las características y singularidades que deben reunir los establecimientos o recintos dedicados a celebrar de modo permanente u ocasional eventos festivos cuyos asistentes sean preferentemente personas menores de edad.

[Queja 22/8235](#)

- ▷ **Administración afectada:** Federación Andaluza de Fútbol (RFAF).
- ▷ **Estado de la Tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Presunto maltrato a un menor jugador de un club de fútbol infantil en Jerez de la Frontera (Cádiz).
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN a fin de que desde las atribuciones de la RFAF se promueva el estudio del caso analizado y la actuación de los recursos de la federación, en particular del “Defensor del Menor del Fútbol Andaluz”.

[Queja 23/1688](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Valverde del Camino (Huelva).
- ▷ **Estado de la Tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** No admiten a un niño con discapacidad en la escuela de verano de un colegio de la provincia de Huelva.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA a fin de que se adopten las medidas previstas en la legislación de protección y garantía de los derechos de las personas con discapacidad, favoreciendo la presencia de menores entre las actividades de ocio y, en particular, en el “Aula de Verano”.

[Queja 23/3162](#)

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad. Delegación Territorial de en Almería.
- ▷ **Estado de la Tramitación:** Abierta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Demora superior a cinco meses en los trámites de renovación de su título de familia numerosa.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**



RECOMENDACIÓN: Para que la Delegación Territorial que omita la práctica administrativa de notificaciones de resoluciones o actos administrativos que afecten a los derechos o intereses de los administrados por correo ordinario, debiendo efectuarse mediante procedimientos que permitan tener constancia fehaciente de su envío o puesta a disposición, de la recepción o acceso por el interesado o su representante, de sus fechas y horas, del contenido íntegro, y de la identidad fidedigna del remitente y destinatario de la misma, debiendo asimismo cumplirse con la obligación de incorporar al expediente la documentación acreditativa de la notificación efectuada.

Queja 23/5813

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Huelva.
- ▷ **Estado de la Tramitación:** Abierta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Familia extensa solicita volver a tener a su sobrino en acogimiento familiar. Se demora su nueva valoración de idoneidad.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se adopten las medidas necesarias para evitar los retrasos que se vienen produciendo de forma reiterada en los procedimientos conducentes a la valoración de la idoneidad de personas que se ofrecen para el acogimiento familiar de menores, especialmente cuando dichos retrasos conllevan demoras en la adopción de medidas de protección necesarias para satisfacer el interés superior de la concreta persona menor de edad.

3.1. Relaciones institucionales

3.1.4. Relaciones de colaboración con asociaciones y agentes sociales

En materia de infancia y adolescencia, sin perjuicio del detalle que se realizara en el correspondiente Informe anual del Defensor de la Infancia y la Adolescencia de Andalucía (DIIA) 2023, se destacan algunos encuentros, como la reunión preparatoria anual de ENYA (European Network of Young Advisers), que es la red europea de jóvenes asesores vinculada a ENOC, (European Network of Ombudspersons for Children), Red Europea de Defensores para la Infancia, se ha celebrado en Malta en el mes de julio con la participación de dos miembros del Consejo de participación de la DIAA - [E-Foro de Menores](#), creado por la Institución en noviembre del año 2008, facilitando el asesoramiento a la Institución en esta materia y ha posibilitado la efectiva participación en la misma de los niños, niñas y adolescentes de Andalucía -. Este encuentro tiene el objetivo de debatir cómo las oficinas ombuds pueden defender mejor sus derechos. Además, en 2023 los miembros de ENOC han reflexionado sobre cómo ser más visibles, participativos y eficaces en la protección y promoción de los derechos de la infancia.

La reunión anual de ENOC, (European Network of Ombudspersons for Children), Red Europea de Defensores para la Infancia, a su vez, ha tenido lugar en Bruselas en el mes de septiembre de 2023, centrada en el papel de las instituciones independientes de defensa de derechos en la defensa de los derechos de niños, niñas y adolescentes y con el que se culminó el trabajo realizado a lo largo de todo el año anterior.



Revista del informe anual

La mediación del Defensor del Pueblo Andaluz, un diálogo entre la ciudadanía y las administraciones más cercano

La Institución del Defensor del Pueblo Andaluz ha sido pionera entre sus homónimas en la instauración efectiva de la cultura de paz, a través del uso de la mediación como mecanismo eficaz en la gestión y resolución de quejas, en coexistencia lógica con la supervisión de la labor a las administraciones públicas.

Los valores que impregnan las actuaciones de la Institución para el cumplimiento de la misión que tiene encomendada la Defensoría del Pueblo Andaluz se ajustan en esencia a los valores y principios de la **cultura de paz**.

En este sentido, la Estrategia del Defensor del Pueblo Andaluz 2021–2024, pone una mirada interna a este respecto, enmarcando sus actuaciones basadas en los siguientes valores: el compromiso social, la inclusión y el apoyo a las personas vulnerables, la justicia y equidad, el diálogo y el consenso, la empatía y la transparencia, además de la participación ciudadana, la flexibilidad, la capacidad de adaptación y el aprendizaje permanente. Todos ellos, valores estrechamente vinculados a la cultura de paz.

Para la defensoría andaluza, la mediación la ha dotado de un enfoque directo, transversal y participativo, favoreciendo un espacio para la autocomposición de soluciones a administraciones y ciudadanía, apoyado con profesionales y técnicas mediadoras.

Es evidente que la mediación en el ámbito administrativo materializa la involucración ciudadana en el ejercicio de las políticas públicas, potenciando los derechos humanos desde una participación directa de las personas y los colectivos y desde el ejercicio de la voluntariedad como vía prioritaria de gestión, **dirigida a lograr consensos y contribuir a la buena administración**.

En Andalucía, el apoyo de administraciones y del arco parlamentario andaluz a la mediación del Defensor del Pueblo está siendo relevante y sostenido en el tiempo desde que se puso en marcha esta experiencia, en 2016. Por lo que respecta a las administraciones, el diálogo y el consenso, ejes de la mediación, se vinculan también directamente con el principio de buena administración, de flexibilidad, participación y transparencia, potenciando con ello la innovación social en la protección de derechos.

Se ha convertido en un proceso que humaniza la gestión y los roles de ciudadanía y administración a través de las personas que acuden a ella.

Un sistema de gestión informado en los principios de la cultura de paz (diálogo, cooperación, solución de problemas), pone a la persona en el centro de su eje de actuación y supone procesos de gestión de asuntos con una mayor adaptabilidad, flexibilidad, transversalidad, y cercanía. En este tipo de reto, tal y como ha manifestado el Defensor en numerosas ocasiones *“es fundamental tener clara la prevalencia del interés general, el equilibrio e independencia de los intereses partidistas y la capacidad de construir consensos a través de la cercanía y el acompañamiento. Todo ello fomentando la cultura de paz, la paz y la justicia, la prevalencia del servicio público y la cooperación, en una gestión más humana de la administración pública”*.

Hay que precisar que las intervenciones de mediación que lleva a cabo el Defensor del Pueblo Andaluz se derivan de conflictos no resueltos entre la ciudadanía (en su vertiente colectiva) y una o varias administraciones públicas, o los que se suscitan entre distintas administraciones públicas en la Comunidad Autónoma andaluza.



Ese entendimiento desde la diferencia y el espacio de interlocución que la mediación procura, forma parte de la respuesta que muchos ciudadanos y ciudadanas esperan recibir. Incluso cuando dicha respuesta no es la esperada, siempre el encuentro abre canales de comunicación directa entre la ciudadanía y su administración, cuyas relaciones perduran en el tiempo, más allá de la disputa planteada. Algo que resulta valioso para nuestras mediaciones, y así lo ha manifestado la ciudadanía incluso cuando no logran un acuerdo específico, es que se sienten escuchados en la mediación y encuentran un espacio para poder explicarse. Valoran obtener información y entendimiento sobre lo complejo de su asunto, y las dificultades que puede encontrar la Administración en su gestión.

En este sentido, la Comisión Europea para la Eficiencia de la Justicia (CEPEJ) en su Informe de 2022⁴, pone en valor la mediación como mecanismo preventivo que contribuye a equilibrar las relaciones de los particulares con la administración. Y en ese enfoque se ha ido forjando la mediación de la Defensoría andaluza.

Por ello, entre los distintos estilos y propuestas para guiar una mediación que encontramos en la literatura científica⁵, la mediación del dPA tiene un marcado carácter facilitador y a veces transformativo en función del asunto. Será clave el análisis riguroso de cada conflicto, sobre el que las mediadoras diseñan su línea de intervención de forma flexible y adaptativa al contexto, de tal forma que no hay dos mediaciones exactamente iguales, aunque versen sobre la protección de los mismos derechos. Se puede apreciar la riqueza y diversidad de matices en las alternativas de solución que se plantean en distintos escenarios y con distintas personas involucradas.

Hoy **la mediación de la Institución andaluza** es una verdadera alternativa procedimental dentro de la institución, de naturaleza auto-compositiva, con sello propio, que pretende **velar y garantizar los derechos de la ciudadanía con su propia participación** a través de una intervención que les de protagonismo, le facilite el diálogo y la comprensión mutua de intereses. Además, el enfoque permite trabajar con la re-definición de la relación con perspectiva de futuro, con efecto preventivo de otros posibles conflictos o multiplicación de las controversias. Todo ello sin olvidar la consecución de una solución del problema que se plantea, o minimizar sus efectos, a través de lograr con un acuerdo que adopten las partes.

Tras la acumulación de la experiencia de esta Institución en el uso de la mediación como fórmula de intervención, puede afirmarse su fortaleza como método de gestión eficaz y eficiente para dar cumplimiento a los objetivos de la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible, que aprobó la Organización de Naciones Unidas.

Una Defensoría a tu lado: acercando la Institución a las personas

Este año, el Defensor del Pueblo andaluz (dPA) celebra 40 años desde que se creó la Institución en nuestra Comunidad Autónoma. Desde su creación, un 1 de diciembre de 1983, viene trabajando para acercar la labor de la Institución de garantía y defensa de derechos a toda la ciudadanía que vive y se relaciona con las administraciones públicas andaluzas.

Andalucía, con una superficie de 87.599 km², es la segunda comunidad autónoma más grande de España, detrás de Castilla y León, pero es la primera por población, 8.584.147 habitantes según el INE a 1 de enero de 2023. Estamos organizados en ocho provincias, 66 comarcas y 785 municipios.

Andalucía es diversa. Junto a grandes núcleos de población conviven pequeños municipios alejados de las capitales de provincia, con pocas comunicaciones e infraestructuras y escasos servicios públicos.

Desde su inicio, el Defensor del Pueblo Andaluz ha querido estar presente en todo el territorio andaluz y escuchar a toda la ciudadanía pero la extensión de Andalucía y la idiosincrasia de su población nos hace difícil cumplir esa misión.

4 Promoting mediation to resolve administrative disputes in Council of Europa member states CEPEJ (2022)

5 Clasificación por coordenadas ("grid") expuesta por Leonard L. Riskin, en 1997. Leonard L. Riskin: "Understanding Mediators' Orientations, Strategies, and Techniques: a Grid for the Perplexed". 1997. Así la clasificación que sostiene Leonard Riskin: la mediación evaluativa, que procura el análisis de las posturas de las partes para predecir sus puntos débiles y sus puntos fuertes, en aras de lograr un acuerdo. 1) la facilitadora, centrada en el restablecimiento de las relaciones entre las partes en disputa y tratando de impulsar el logro de un acuerdo, y 2) la transformativa, que se dirige a mejorar las relaciones de las partes, su comunicación y su capacidad mutua de entendimiento, apoyándoles mientras tratan de alcanzar una solución por sí mismas o no, sobre la cuestión en disputa. Esta clasificación permite observar cómo la mediación puede actuar desde distintas ópticas priorizando según el estilo de mediación diferentes fines. Ello resulta útil para identificar las características que definen el modelo, como se verá en adelante.



En la presentación del Informe Anual de 1986 un parlamentario de uno de los partidos representados en la Cámara andaluza ya decía que *“constituía un dato constatable que la institución del dPA era una perfecta desconocida para la inmensa mayoría de los andaluces y que de aquellos que han oído su nombre, muy pocos conocen cuál es su cometido y cuál es su función. Es preciso por tanto, acercar la institución al pueblo, intensificando la difusión de su existencia y competencias en todas las capas sociales y en todas las áreas geográficas de la Comunidad Autónoma andaluza, fundamentalmente en aquellas capas populares y en aquellas áreas geográficas más deprimidas o más subdesarrolladas. Y esto se lleva a cabo a través, tanto de la utilización de los medios de comunicación social, como de los viajes, visitas e intervenciones en actos de todo tipo; es decir, todo aquello que pueda contribuir a que haya un acercamiento, una intensificación del conocimiento por parte del pueblo de lo que es y de lo que significa la institución del Defensor del Pueblo Andaluz”.*

Desde su creación, la Institución siempre ha querido estar más presente en el conjunto de la sociedad andaluza y sus territorios, pero desgraciadamente sólo tiene sede física en la capital de la comunidad y aunque intenta que la ciudadanía pueda contactar con ella a través de todos los medios: telefónicos, internet, redes sociales, etc. Consciente de que falta mucho por llegar a todos los territorios y a todas las personas.

Y no han sido pocos los avances y cambios desde 1983. En aquellos primeros años de los inicios de la democracia en España, esta institución ha intentado caminar a la par de la ciudadanía a la que defiende. Y ha pasado de ser considerada un buzón de quejas, como algunos la llamaron, a constituir la defensa de los derechos humanos en cualquier parte del mundo, desde Andalucía.

Hoy día creemos que **nuestra institución es conocida, valorada y utilizada por los andaluces y andaluzas**. Si bien es cierto que compartimos en parte esa reflexión de la necesidad de estar más involucrados con la ciudadanía, también queremos ofrecer nuestros servicios de una manera más directa y asequible a toda la ciudadanía.

La evolución del número de consultas así lo manifiesta: hemos pasado de tener 245 consultas en el inicio de la oficina de información, cuando la mayoría de ellas eran presenciales, a las **más de 16.000 consultas de este último año**, en las que ya un importante número son por vía electrónica y, comparativamente, se han reducido las presenciales.

AÑO	CONSULTAS
1993	245
1996	2.710
2000	4.490
2005	6.594
2010	9.082
2015	9.343
2018	13.117
2020	16.828
2023	15.583

Desde que tomó posesión el actual Defensor del Pueblo Andaluz, durante el sexto mandato de la Institución, expuso la necesidad de acercar la Institución a la ciudadanía e intensificar fórmulas de participación con colectivos y organizaciones sociales en la defensa del interés público mediante una **presencia más intensa en las provincias**, junto con la creación de foros participativos y el desarrollo de una adecuada política de comunicación.

Así, en el año 2015 se potenció la Oficina de Atención e Información, figurando entre sus cometidos el de promover la presencia de nuestra Institución en todo el territorio andaluz, desarrollando un **plan de visitas institucionales a comarcas y localidades andaluzas**.

Igualmente, en la Estrategia del Defensor del Pueblo Andaluz 2021-2024 se establece la necesidad de incrementar la cercanía a la ciudadanía. Para ello se ha desarrollado un plan de visitas a las comarcas de Andalucía.



Desde que la Defensoría andaluza inició el programa de visitas a las comarcas andaluzas ha realizado **55 visitas**, con presencia en todas las capitales de provincia de Andalucía con los siguientes objetivos:

5. Acercar la institución a la ciudadanía
6. Estrechar relaciones con el movimiento asociativo
7. Escuchar a los Servicios Sociales comunitarios

Unas visitas que persiguen, por tanto, intensificar el papel de la Institución como receptora de las inquietudes ciudadanas y sociales. Para ello es necesario llegar de mejor forma a toda la población por lo que es clave aumentar la presencia de la Institución en el territorio, sobre todo en las zonas más despobladas, que es donde se dan las mayores carencias de servicios públicos básicos y de acceso a recursos comunitarios.

Dentro de esta estrategia es importante que el dPA se haga **presente y visible en todo el territorio andaluz**, aumentando su capacidad y cobertura de atención de cara a desarrollar su misión.

Más allá de la problemática concreta expuesta en cada visita, los desplazamientos de la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía permiten a la Institución conocer de primera mano las carencias y las inquietudes de los municipios y comarcas visitadas y la percepción y la valoración que tienen los habitantes de la zona de las administraciones con las que se relacionan.

La facilidad para acceder a la Institución del Defensor del Pueblo andaluz por diferentes canales (teléfono, correo postal, correo electrónico, formulario web, redes sociales, etc.) convive con la necesidad de muchas personas de tratar sus problemas personalmente, ser escuchadas sin filtros tecnológicos y sin tener que efectuar largos desplazamientos para tener este cara a cara.

Aunque las nuevas tecnologías están al alcance de sectores muy amplios de la población, constatamos que quedan otros, sobre todo personas mayores y personas en el umbral de exclusión social, que continúan necesitando y pidiendo un trato personalizado y directo.

En las recientes visitas el equipo de la Defensoría ha comprobado que muchas personas que se han acercado a su sede itinerante, no hubieran hecho uso de la Institución si no es gracias a haberse desplazado a su municipio.

En algunas localidades la presencia de la Oficina de Atención Ciudadana del dPA ha superado en un día el número de personas de esos municipios que se han dirigido al Defensor en toda la vida de la Institución. Por ejemplo, en nuestra visitas a la comarcas de La Alpujarra o del Poniente almeriense, los habitantes de ambas zonas apenas habían tramitado 80 quejas en los últimos 30 años ante la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz (y no precisamente porque no tengan motivos de queja).

Las visitas realizadas han sido las siguientes:

- ▶ **Almería:** 5 visitas. Almería capital, Comarca de Valle de Almanzora y los Vélez, Olula del Río y Poniente de Almería (El Ejido y Roquetas).
- ▶ **Cádiz:** 11 Visitas. San Fernando y Chiclana, Rota, Sanlúcar de Barrameda, Cádiz capital, Medina Sidonia, Barbate, Conil, Villamartin, Arcos de la Frontera y Jerez de la Frontera.
- ▶ **Córdoba:** 8 visitas. Valle de los Pedroches (Hinojosa del Duque y Pozoblanco); Comarca Subbética (Lucena); Campiña Este (Baena); Valle Alto (Montoro) y Medio del Guadalquivir (La Carlota); Valle del Guadiato y Córdoba capital.
- ▶ **Granada:** 7 visitas. Granada capital; Alpujarras (Órgiva); Loja; Guadix; Baza y Comarca de la Costa Tropical (Motril) y Valle de Lecrín (Dúrcal).
- ▶ **Huelva:** 7 visitas. Sierra de Aracena (Cortegana y Aracena); Huelva capital; El Andévalo (Puebla de Guzmán); Cuenca Minera (Minas de Riotinto) y Huelva Occidental (Ayamonte y Lepe).
- ▶ **Jaén:** 5 visitas: Comarca de Segura y las Villas (La Puerta de Segura y Villacarrillo); Comarca de la Loma (Baeza); Jaén capital, Sierra Morena (Linares).



▶ **Málaga:** 7 visitas. Comarca de la Axarquía (Vélez-Málaga); Sierra de las Nieves (Ojén); Ronda; Algatocin; Casares; Antequera y Málaga.

▶ **Sevilla:** 5 visitas. Comarca de Sierra Norte (Cazalla y Constantina); Écija; Morón; Marchena y Osuna.

El Defensor en su visita a la Alpujarra manifestaba: *“Me parece muy importante que la ciudadanía de cada provincia identifique al Defensor y que ese encuentro no sea a través de un papel, sino a través del rostro humano. Que yo perciba la sensibilidad, la importancia y la gravedad de lo que me plantean. Eso hace que la oficina funcione de forma mucho más eficaz”. “Yo no quiero tener un papel en las manos, sino conocer el rostro que está detrás de ese papel y para eso tengo que salir a la calle, leer a la gente, verla y sentirla”.*

En dichas visitas, también ha mantenido **reuniones con más de 500 colectivos y asociaciones provinciales y locales que se ocupan de diversas materias:** asociaciones de familiares de enfermos de Alzheimer, asociaciones de Inmigrantes, asociaciones de vecinos, asociaciones de Padres y Madres, asociaciones Pro Derechos Humanos, asociaciones contra las Drogas, asociaciones de Mujeres, Cruz Roja, Cáritas, asociaciones de personas con discapacidad, asociaciones contra el Cáncer, de Enfermos Mentales, asociaciones de Afectados por Enfermedades Raras, Personas sin Hogar, Plataformas de Defensa de la Educación, de Sanidad, Asociaciones de Ciclistas, Ecologistas, etc.

Durante esos desplazamientos, tiene la oportunidad de contactar directamente con las personas que forman parte de ese tejido asociativo y social; conocer en primera persona la problemática y los retos de dichos colectivos, así como los programas que están desarrollando.

La valoración realizada sobre estas visitas a las comarcas y la presencia personal del Defensor en muchas de ellas ha sido muy positiva y creemos que servirá para conseguir el objetivo planteado de **favorecer la participación ciudadana, promover un diálogo constante entre la Institución y sus grupos de interés**, especialmente agentes sociales y asociativos y la ciudadanía en general.

Igualmente, en cada visita, se ha prestado mucha atención a los **Servicios Sociales Comunitarios:** en todas las reuniones con el colectivo de trabajadores y trabajadoras sociales de cada lugar el Defensor destaca la importancia de los Servicios Sociales como primer punto de encuentro con la ciudadanía. En las 55 visitas realizadas a las distintas comarcas de Andalucía, **se ha reunido con más de 1.300 personas.**

Han sido 40 años poniendo voz a los sin voz, a las personas que no pueden acceder a la plenitud de sus derechos. Queremos **escuchar, atender y proteger a aquellas personas que a veces no son escuchadas debidamente por la administración:** hacer posible el pleno disfrute de los derechos a todas las personas en el marco de un estado social y democrático de derecho que permita ir reduciendo las desigualdades y las situaciones de injusticia social.

La importancia del Tercer Sector como vertebrador de las políticas públicas

Muchas de las políticas públicas están orientadas a acabar con la desigualdad cronicada a lo largo de los años, facilitando la inclusión social de quienes se encuentran en esta situación. Tal y como se recoge en el preámbulo de la Ley 43/2015 de 9 de octubre, del Tercer Sector de Acción Social, se considera que estas desigualdades no están causadas por hechos coyunturales, sino por la persistencia de problemas estructurales, económicos y sociales generadores de inequidad.

Sobre ello, la propia normativa reconoce que es una realidad que a pesar del crecimiento económico de nuestra sociedad determinados grupos aún no han alcanzado los estándares económicos y sociales que les permitan hacer efectivos los derechos de los que son titulares, con especial atención a las personas y grupos que se encuentran en situación de especial vulnerabilidad y centrando sus esfuerzos en que “nadie se quede atrás”. Y para ello es necesario involucrar a todos los actores.

El Tercer Sector, conocedor de estas situaciones de desigualdad, es un agente imprescindible para conseguir estos objetivos. Su compromiso como parte de la sociedad civil lo posiciona en una situación privilegiada no solo para ser correa de transmisión en el diseño de las políticas de inclusión, sino en la vertebración de las mismas.



Siguiendo el lema de la Fundación Vicente Ferrer, **es necesario hacer de la acción un motor del cambio social**, asumiendo todos los agentes responsabilidades conjuntas en la lucha contra la desigualdad. La sociedad civil organizada tiene un papel decisivo en nuestro Estado de Derecho, en el que la norma está orientada a proteger los derechos fundamentales y la libertades públicas sin excepción de personas y grupos, asegurando así *“una existencia digna, el libre desarrollo de la personalidad y una vida en comunidad pacífica y equilibrada sustentada en la libertad, la justicia, la igualdad, el pluralismo político y la solidaridad”*.

Esta Defensoría desde su constitución, hace ya 40 años, ha velado por los derechos y libertades de la ciudadanía, tal y como tiene encomendado por el Parlamento de Andalucía, constituyendo un objetivo prioritario la población más vulnerable de nuestra Comunidad Autónoma. Los múltiples problemas a los que estas personas se enfrentan día a día son objeto de un buen número de quejas y consultas donde nos trasladan las dificultades para atender sus necesidades básicas, ante la falta de recursos económicos, sociales y personales.

La sociedad civil organizada tiene un papel decisivo en nuestro Estado de Derecho, en el que la norma está orientada a proteger los derechos fundamentales y la libertades públicas sin excepción de personas y grupos

Conocer la realidad de la sociedad con la finalidad de alcanzar la vía para superar estos problemas es una constante de esta Institución. Y para ello el Tercer Sector, ha sido y sigue siendo, un aliado que aporta conocimiento, compromiso y capacidad de análisis y acción. Para poder orientar acciones que den respuesta a los problemas detectados es necesario tener una mirada poliédrica de la realidad y para ello se requiere tanto el compromiso de la administración responsable de la implementación de las políticas públicas como del Tercer Sector, que estando sobre el terreno cada día conoce bien el impacto de estas políticas sobre la población.

Es ésta una constante en las estrategias que se despliegan en la Defensoría en relación al conocimiento de los problemas a los que se enfrentan los grupos de población más desfavorecida. Así, desde hace años, hemos mantenido contacto directo con entidades del Tercer Sector que se convierten en nuestros ojos en el territorio.

Ejemplo de ello es la dación de cuentas en los distintos Informes Anuales al Parlamento de la gestión realizada para conocer la realidad de quienes se encuentran residiendo en los **asentamientos chabolistas** de la provincia de Huelva y Almería y que tras más de 20 años desde los primeros informes especiales en los que se describía esta situación y recomendaban acciones para su eliminación, no solo siguen existiendo si no que han aumentado en algunos municipios y se han cronificado en el tiempo.

En las numerosas reuniones mantenidas con los distintos agentes intervinientes para abordar esta problemática, ha sido el Tercer Sector quien nos ha aportado un análisis de esta realidad y propuestas de solución que nos ha permitido una mejor comprensión de los problemas a los que se enfrentan las personas que residen en estos entornos. Fueron ellos quienes estuvieron cada día de los que duró la covid-19 apoyándolos en un mundo de soledad extrema, confinados en lugares inhóspitos, y no adecuados a las necesidades de aquella situación. También los que han trasladado lo ineficaz de las políticas asistencialistas, que con el ánimo de paliar situaciones extremas dejan de ser transformadoras y por lo tanto ineficaces a largo tiempo.

A su lado hemos conocido a quienes viven desde hace años en estos asentamientos, poniendo rostro a problemas, que si bien no son anónimos, no se dimensionan de la misma forma desde la mesa del despacho. Nos han dado la voz de alarma ante situaciones extremas como la demolición del Walili en Nijar, que aún siendo una actuación valiente de un Ayuntamiento con objetivos dignos, consideramos que la falta de vertebración a través del Tercer Sector la convirtió en ineficaz para muchos de los moradores en este asentamiento chabolista.

Las **personas privadas de libertad** son también objeto de una estrategia de análisis contando con todos los agentes intervinientes, entre los que se encuentran el Tercer Sector, unos colectivos que también forman parte de los Consejos Sociales Penitenciarios Locales de cada establecimiento. En los distintas visitas a los centros penitenciarios de Andalucía, el Tercer Sector que trabaja en estos establecimientos ha sido un agente primordial e imprescindible para conocer la implementación de las distintas políticas públicas en el ámbito penitenciario.



Son estas entidades, el contacto directo de las personas privadas de libertad con el mundo exterior, con sus familias y núcleo de amistades, quienes rompen la monotonía diaria de estar encerrado, y quien ante la falta de recursos de la administración siguen trabajando, aún cuando se termina esa ansiada subvención que les permite anclarse a proyectos plurianuales.

Iniciativas como EnRedEs merece una especial atención por haber consolidado un trabajo en red en el ámbito penitenciario, **alejando los mitos y prejuicios del contexto penitenciario y dando a conocer el trabajo real de las organizaciones que intervienen en prisión. Conformada por una veintena de** organizaciones del Tercer Sector intervienen en las prisiones y su contexto, siempre en defensa de los Derechos Humanos. Comparten experiencia, fines, objetivos y desarrollan actuaciones encaminadas a la transformación del contexto penal y penitenciario, incluyendo el trabajo con otras plataformas estatales, Administraciones Públicas, entidades sociales y medios de comunicación. Son, un ejemplo del trabajo coordinado de las entidades sociales que intervienen en los centros penitenciarios de Sevilla pretendiendo visibilizar la realidad penitenciaria, así como incorporando sus problemáticas a la agenda política y mediática para acercarla a la sociedad.

Es por tanto el Tercer Sector, organizados en mesas de trabajo, con carácter permanente y sostenidas en el tiempo una voz crítica de quienes no encuentran solución a sus problemas. Quienes acuden a estas entidades los convierten en correa de transmisión de sus realidades dándoles por tanto una legitimidad indiscutible frente a instituciones y administraciones públicas.

Así, la sociedad civil organizada a través de las entidades que velan cada día por mejorar la vida de quienes se encuentran en situaciones difíciles, deben ser reconocidas por el trabajo que aportan y por su liderazgo. Su trayectoria ha demostrado que trabajando conjuntamente, compartiendo perspectivas y desde la mirada integral de los derechos humanos, se consiguen metas que de otra forma serían inalcanzables.

La creación de espacios de diálogo, de reflexión e intercambio de conocimientos potencia el trabajo en red bajo el paradigma del diálogo y la reflexión, siendo por tanto un agente indispensable para la consecución de las 5P de los ODS: **Planeta, Personas, Prosperidad, Paz y alianzas (Partnership)**.

Tal y como se indica en la Agenda 2030 para alcanzar estos objetivos es necesario la contribución de todos los agentes implicados, poderes públicos, sector privado y **sociedad civil organizada** que, por su papel de agente transformador es esencial en la construcción de propuestas así como en el seguimiento de los compromisos de los poderes públicos y la construcción de una ciudadanía activa, participativa y solidaria.

Terminamos este artículo con una mención especial a las más de 25 entidades que a lo largo de los 40 años de vida de la Institución del Defensor del Pueblo andaluz han sido reconocidas en sus respectivos informes anuales que presenta ante el Parlamento de Andalucía por su trabajo en favor de los colectivos más desfavorecidos y por su colaboración con la Defensoría.

El derecho de las personas a acceder a una información de calidad. Acceso a la información y derechos fundamentales

Crece las quejas y las consultas por la mala atención que las personas reciben de las administraciones públicas.

En una antigua canción titulada Comunicando, la cantante chilena Monna Bell, cantaba: *"...quise decirte... que por tu culpa estoy penando... pero no pude, pero no pude, porque estabas comunicando, comunicando, comunicando"*.

Resulta, que hoy, para muchas personas la administración siempre está comunicando, comunicando, comunicando. Bien porque nadie coge los teléfonos, porque comunica, o porque suena una música que no para nunca: *"nuestros operadores están todos ocupados, llame pasados unos minutos"*.



Incluso, cuando se llama a un teléfono específico de información: Servicio 012 de Información de la Junta de Andalucía, empiezan con una bienvenida eterna: *si quiere sanidad, pulse 1; servicios sociales, pulse 2; estado de carreteras, pulse 3. Y al pulsar, te vuelve a enviar a otros subdirectorios, y cuando salta el que quieres te tienen 15 minutos pendiente y terminan no cogiendo el teléfono.*

Las personas quieren contarle a la administración lo que les está pasando: que no se arreglan sus pensiones o sus prestaciones; preguntar por su ayuda al alquiler joven, o el pago de 200 euros de la agencia tributaria; pero no pueden porque siempre están comunicando; quieren llamar para decir que se agrava su situación y no consiguen las prestaciones de dependencia, o que no pueden encontrar una cita para el médico de atención primaria; que hace más de 30 meses que solicitaron su reconocimiento de discapacidad y todavía no les han llamado y querrían saber cuándo les llamarán, pero *“mi vida, cómo y cuándo, si, cuando llaman siempre están comunicando”*.

El artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público determina que las administraciones públicas deberán respetar en su actuación y relaciones, entre otros, los principios de servicio efectivo a los ciudadanos, y simplicidad, claridad y proximidad a estos.

Sin embargo durante este año seguimos encontrando personas que no pueden hacer efectivos sus derechos y así nos lo transmiten:

● 1. Las personas no pueden acudir a presentar escritos ni documentos porque no existen citas previas

“Llevo 15 días intentando coger cita para presentar una documentación que me falta del ingreso mínimo vital, pero no hay citas disponibles, sólo la he encontrado a 100 kilómetros de mi localidad, pero no tengo coche para desplazarme y no hay transporte público”.

Tanto el Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, como los autonómicos y entre ellos el Defensor del Pueblo Andaluz, hemos remitido resoluciones a las distintas administraciones con el fin de que se proceda a regular la cita previa, incluyendo la posibilidad de atención presencial sin cita.

● 2. Imposibilidad de contactar con los teléfonos de información

“¿Cómo es imposible que la Administración esté inaccesible?, ¿Es dejadez de funciones?, ¿obedece a decisiones políticas? Me parece demencial y una vulneración total de nuestros derechos.” He llamado a innumerables teléfonos y no ha encontrado el modo de contactar”.

“Llevo una semana intentando hablar con “la agencia de dependencia” y es imposible. Necesito información para reclamar un pago aplazado a cinco años (qué vergüenza) de un dependiente fallecido y quiero enviar solicitud con toda documentación necesaria, pero no hay forma. Estamos hablando de personas de edad avanzada. En el teléfono de la Consejería de Igualdad, no llevan eso, en la Agencia de la Dependencia no lo cogen y la delegación está off. Ruego intenten llamar a los teléfonos y podrán comprobar lo manifestado”.

● 3. Derecho a que sus expedientes se resuelvan en plazo

La ciudadanía nos traslada su incapacidad y la desesperanza al saber que sus expedientes no se van a resolver en plazo. La propia administración te dice que no se van a cumplir los plazos. **Parece que se ha tomado como normal lo inasumible.**

Procedimientos en los que la norma marca un plazo de 2 meses como la Renta Mínima de Inserción Social, están tardando 8 meses; los títulos de familia numerosa acumulan un retraso de 6 meses; las ayudas al alquiler que se deberían resolver en seis meses se duplican en el mejor de los casos; la dependencia, que debe de tardar 6 meses tarda dos años; una pensión de jubilación no contributiva que tiene un plazo de tres meses, se está resolviendo en un año; la valoración de discapacidad que tiene un plazo de seis meses se está tardando 30 meses, y se asume como normal.

Desde una Delegación Territorial nos contestan a una petición de informe por retrasos en la valoración de la discapacidad: *“En la actualidad existe un retraso en la resolución de los procedimientos debido a la desproporción existente entre el número de solicitudes y la capacidad para atenderlas en plazo por parte de este Centro de Valoración. Actualmente*



estamos citando para valoración a aquellas personas que presentaron su solicitud en septiembre de 2021, por lo que se prevé que se le citará para reconocimiento en julio de 2025”.

La hija de una solicitante de prestaciones de dependencia de una persona de más de 90 años, nos remite este triste correo el día de Andalucía: “por favor, que no corran, Ana, a los 91 años de edad, y enferma, falleció el 7 de febrero de 2023. Solicitó la atención a la dependencia el 10/04/2021.

4. Es necesario mejorar los procedimientos digitales haciéndolos más amigables y fáciles de utilizar, mejorar las competencias digitales de la población y poner a su disposición alternativas para poder ser atendidos presencialmente o asistidos en el trámite digital

En los últimos años, los trámites con la Administración se han vuelto cada vez más digitales. A pesar de que responden a unos criterios de eficacia y eficiencia, las recurrentes quejas y protestas de colectivos y personas individuales nos ponen en alerta de que dicha transformación no tiene en cuenta a todas las personas.

Los problemas de la relación digital con las administraciones públicas no solo afectan a las personas con escasos conocimientos digitales, como pueden ser las de mayor edad o las de bajo nivel cultural, sino también a muchas más. Las páginas web de la mayoría de los organismos públicos tienen diseños complejos, poco intuitivos que complican hasta el extremo los pasos que se han de seguir y acaban con la paciencia de los usuarios. Ello coincide, con la creciente desaparición de la atención presencial y telefónica personal, sustituida por contestadores automáticos que cuando responden, acostumbran a redirigirlos de nuevo hacia las páginas web, con lo que se cierra un círculo vicioso desesperante.

5. Es necesario trabajar en una administración que se entienda: un derecho de la ciudadanía y un reto para los servicios públicos

Hay que garantizar información clara y sencilla para la ciudadanía, que entienda lo que se le pide y lo que se le resuelve, mejorando las comunicaciones y la manera de relacionarse con las administraciones.

6. Y por último, hay que cuidar las regulaciones de las prestaciones sociales, para evitar que los grupos vulnerables necesitados encuentren barreras de acceso a las mismas

En el informe: El impacto de los trámites administrativos en el acceso a las prestaciones sociales de la Taula de Entidades del Tercer Sector Social de Cataluña, se realiza un estudio que pone de manifiesto que las prestaciones sociales sólo son efectivas si llegan a aquellas personas para las que han sido pensadas y en el menor tiempo posible. Y se establecen una serie de recomendaciones que compartimos:

1. Hay que ampliar el conocimiento de las prestaciones sociales para evitar que las potenciales personas beneficiarias no las soliciten por simple desconocimiento.
2. Hay que incidir en eliminar los textos y los diseños oscuros que obstaculizan el derecho a comprender de las personas solicitantes, potenciando la difusión de información clara y comprensible.
3. Hay que simplificar los procesos de solicitud y tramitación de la prestación, que a menudo se caracterizan por ser trámites especialmente complejos, lentos y desalentadores: evitar los requisitos complejos, hacer cumplir el derecho de no presentar documentación que ya esté en poder de la administración, tener en cuenta la brecha digital para aquellas personas que se encuentren en situación de mayor vulnerabilidad.
4. Recibir una respuesta rápida y clara: agilizar el proceso y reducir la espera. Ofrecer formas de pago ágiles e inclusivas y flexibilizar los criterios que puedan provocar la pérdida de ayudas ante situaciones sobrevenidas.

Tenemos por tanto que trabajar en la mejora de la gestión pública, para garantizar el cumplimiento de los principios jurídicos de buen gobierno y del derecho a una buena administración y conseguir que se hagan efectivos los derechos de la ciudadanía en sus relaciones con las administraciones.



Intervenciones públicas ante situaciones de riesgo desde el enfoque de los derechos de niños y niñas

“Nos enfrentamos a un fenómeno de suma complejidad ante la pluralidad de factores que pueden tener incidencia en la situación de riesgo, por la especial vulnerabilidad de sus protagonistas, por la pluralidad de administraciones con competencia en la materia; y, también, por las extraordinarias consecuencias que una negligente o inadecuada intervención puede acarrear en la vida del niño o la niña”.

La Agenda 2030 de Naciones Unidas ha situado por primera vez la dignidad de la infancia y su derecho a vivir sin temor ni violencia como una prioridad en la agenda internacional de desarrollo. La meta 2 del 16 Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) señala el fin al maltrato, la explotación, la trata y todas las formas de violencia y tortura contra los niños como medida para promover sociedades, justas, pacíficas e inclusivas.

Por otro lado, las normas sobre protección a la infancia y adolescencia en todos los territorios reconocen **el derecho del niño o niña a crecer en un entorno familiar adecuado para su desarrollo**. Conforme a este principio, el interés superior del niño, niña o adolescente representa el criterio rector a seguir en cualquier decisión que pueda afectarle, prevaleciendo sobre cualquier otro interés legítimo que esté en juego, incluido el de padres y madres. Dicho principio se orienta, por tanto, al mantenimiento de la persona menor de edad en el medio familiar de origen salvo que no sea conveniente para su interés.

Ocurre que, en ocasiones, las familias no garantizan los apoyos y atenciones que el niño o niña requiere, lo que puede ocasionar un daño en su desarrollo o la limitación de las posibilidades del ejercicio pleno de sus derechos. Se producen en tales casos **unas situaciones de riesgo que requieren de intervenciones de las administraciones públicas**. Intervenciones que permitan salvaguardar y restituir los derechos de las personas menores protegidas, mediante una actuación en su propio medio, haciendo posible disminuir los factores de riesgo y potenciar los de protección. Se persigue, en definitiva, que el niño pueda continuar en su entorno familiar sin menoscabo de su bienestar ni de su desarrollo.

Han sido muchas las actuaciones realizadas a lo largo de los 40 años de trabajo de esta Institución ante situaciones de riesgo de niños y niñas reflejadas en los informes que anualmente se han presentado ante el Parlamento de Andalucía. En dichos documentos se ha puesto de manifiesto la inseguridad jurídica existente en torno a la figura de la situación de riesgo debido a la ausencia de una regulación que diera cobertura a las diferentes intervenciones públicas; que contemplara el procedimiento a seguir; que estableciera los derechos y obligaciones de las familias; y que reconociera el derecho de la persona menor de edad a ser escuchada.

La reforma de la Ley de Protección Jurídica del Menor de 2015 puso término a este vacío legal al **desarrollar de forma integral la figura de la situación de riesgo**. Su regulación prevé que el proyecto de actuación ante dicha situación pueda ser consensuado con los progenitores u otros responsables legales, respondiendo así al principio de primar las soluciones consensuadas frente a las impuestas. En caso de que la familia se niegue a su suscripción o no colabore posteriormente en el mismo, se declarará la situación de riesgo mediante resolución administrativa, a fin de garantizar la información de cómo deben actuar para evitar una ulterior declaración de desamparo.

Con posterioridad, la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (LOPVI) detalla los diferentes indicadores de riesgo a tener en cuenta.

Son ejemplos de estas situaciones la negligencia en el cuidado de las personas menores de edad, la existencia de un hermano o hermana declarado en situación de riesgo o desamparo, la utilización del castigo habitual y desproporcionado y de pautas de corrección violentas, la evolución negativa de los programas de intervención, las prácticas discriminatorias, por parte de los responsables parentales, contra los niños, niñas y adolescentes que conlleven un perjuicio para su bienestar y su salud mental y física, la identificación de las madres como víctimas de trata, las niñas y adolescentes víctimas de violencia de género y, con carácter general, cualquier otra circunstancia que implique violencia sobre las personas menores de edad que, en caso de persistir, pueda evolucionar y derivar en su desamparo.



El interés superior del niño, niña o adolescente debe prevalecer sobre cualquier otro interés legítimo, incluido el de padres y madres

Sea cual fuese el indicador de riesgo, se precisa de una intervención de las administraciones públicas que debe ir dirigida a eliminar, reducir o compensar las dificultades que están afectando al niño o niña. **Mediante esta intervención pública se ha de evitar que el problema se agrave o cronifique** y, por tanto, se haga necesario adoptar decisiones mucho más traumáticas y de mayor coste individual, familiar y social como es la declaración de desamparo y, por tanto, la separación de la persona menor de edad de su entorno familiar.

Nos enfrentamos a un fenómeno de suma complejidad ante la pluralidad de factores que pueden tener incidencia en la situación de riesgo, por la especial vulnerabilidad en la que se encuentran sus protagonistas, por la pluralidad de administraciones con competencia en la materia; y, también, por las extraordinarias consecuencias que una negligente o inadecuada intervención puede acarrear en la vida del niño o la niña.

En los últimos tiempos se han realizado significativos avances para proteger a la infancia y adolescencia en riesgo. Sin embargo **dichos esfuerzos aún resultan insuficientes**.

El trabajo de esta Defensoría permite comprobar que se precisan de mayores medidas preventivas para evitar que el riesgo llegue a producirse. También somos testigos de cómo las medidas no llegan a todas las personas que las necesitan, de manera singular a las familias en situación de vulnerabilidad social. Y es que las intervenciones públicas ante el riesgo se producen en muchas ocasiones de forma tardía, cuando el problema se ha agravado o cronificado, y no es posible ya su reversión.

Por otro lado, nuestro trabajo nos permite constatar también la escasez de recursos personales para atender el riesgo. Este déficit se manifiesta con especial intensidad en los servicios sociales a los que se les encomienda el trabajo con la familia y el niño o niña en riesgo. La presión asistencial por la sobrecarga de trabajo dificulta un modelo eficaz de acompañamiento a padres y madres en el desempeño adecuado de sus funciones parentales ante situaciones de riesgo.

Asistimos a problemas de coordinación y colaboración entre todas las administraciones que han de intervenir en este delicado proceso, especialmente entre los servicios sociales y la Entidad Pública. La pluralidad de administraciones que intervienen en estos procesos provoca en muchas ocasiones la fragmentación en la intervención.

Y hemos de lamentar la carencia de datos objetivos que permitan conocer con rigor y exactitud el número de niños y niñas que se encuentran en situación de riesgo en nuestra comunidad autónoma. La dificultad para conocer estos antecedentes así como los recursos humanos y económicos implicados y los resultados obtenidos tras la intervención de las administraciones públicas dificulta -cuando no hace inviable- el establecimiento de unas políticas públicas en materia de infancia que haga posible la planificación, diseño y establecimiento del sistema de atención a la infancia y adolescencia, evaluar dichas políticas, y formular propuestas de mejora.

En una materia tan delicada, y atendiendo a la fragilidad y vulnerabilidad de las personas afectadas, las defensorías del pueblo de España han dedicado la 36 Jornadas de Coordinación al **análisis de las situaciones de riesgo de la infancia y adolescencia**.

El Taller I de las mencionadas jornadas titulado "Las situaciones de riesgo de la infancia y adolescencia: análisis de instituciones garantistas desde un enfoque de Derechos del Niño", se celebró en la ciudad de Sevilla los días 18 y 19 de septiembre de 2022. Este documento contiene una serie de conclusiones y recomendaciones con el propósito de mejorar la atención a la infancia y adolescencia en situación de riesgo.



Previsiones normativas para usos compartidos de instalaciones deportivas entre menores y personas mayores de edad

En las instalaciones deportivas, la división de los vestuarios por sexos responde a una necesidad de moralidad pública, conforme con los usos y normas de comportamiento normalmente aceptadas en la sociedad actual. De igual modo es comúnmente aceptado que cuando se trata de niños o niñas de corta edad puedan acceder a dichas instalaciones acompañados de sus padres, madres, o personas adultas responsables de su cuidado. A partir de cierta edad, cuando las personas menores van ganando en autonomía personal, también es socialmente aceptado que concurren en solitario a dichas instalaciones accesorias, en función del respectivo sexo.

En el actual contexto social **cada vez más nos encontramos con personas menores de edad que participan en actividades deportivas o de ocio**, que en ocasiones acuden solas y otras veces lo hacen acompañadas de las personas adultas responsables de su cuidado, realizando la actividad en grupo bajo la supervisión de monitores o cuidadores.

Dicha actividad lleva aparejada la necesidad de uso de aseos y vestuarios, y es en este contexto donde suelen producirse no pocas controversias y situaciones en ocasiones nada deseables. Y resulta paradójico que **el posible conflicto moral entre personas de distinto sexo, referido a la utilización de vestuarios, haya quedado resuelto por la normativa con una diferenciación clara de las zonas respectivas y, sin embargo, no se pueda decir lo mismo de la controversia referida a personas adultas y menores de edad.**

Nuestra obligada perspectiva de defensa de los derechos de la infancia y adolescencia nos conduce a resaltar el reconocimiento de la dignidad de la persona y del libre desarrollo de su personalidad como fundamento del orden político según establece nuestra Carta Magna en su artículo 10. También hemos de resaltar el mandato a los poderes públicos de protección integral de las personas menores (artículo 39 de la Constitución), y en lo que atañe a la intimidad personal debemos incidir en su reconocimiento como derecho fundamental por el artículo 18 de la Constitución, especificando la Ley Orgánica 1/1996 de Protección Jurídica de Menor, en su artículo 4.1, que las personas menores tienen reconocido dicho derecho. En la misma línea se pronuncia la Ley 24/2021, de la Infancia y la Adolescencia en Andalucía.

Mandato constitucional de protección de la intimidad del menor unido a la prevalencia de su interés superior sobre otros intereses

En nuestro criterio, el mandato constitucional de protección de la intimidad del menor unido a la prevalencia de su interés superior sobre otros intereses concurrentes, ha de servir para que se tenga **una especial cautela y se otorgue una especial protección cuando el usuario de las instalaciones deportivas o de ocio es menor de edad**, lo cual incluso podría llegar a requerir de una zona diferenciada, y cuando ello no fuera viable, de un tramo horario o condiciones de uso en que no hubieran de compartir dichos espacios tan íntimos con personas adultas.

Se trata de una cuestión que no ha sido abordada hasta el momento en disposiciones reglamentarias específicas, pero que puede ser fuente frecuente de conflictos, al ser cada vez más usual que personas menores participen en la vida social y, por tanto, en actividades de centros deportivos o de ocio, compartiendo las instalaciones auxiliares con las personas adultas que concurren a los mismos.

Normalmente, las posibles divergencias se resuelven gracias al respeto mutuo y el cumplimiento de reglas no escritas de urbanidad y comportamiento en comunidad. También contando con que las personas responsables de las instalaciones organizan su funcionamiento procurando evitar problemas de convivencia y garantizar un uso agradable y pacífico a sus usuarios.



Pero ocurren supuestos en que no se encuentra una solución clara, y el conflicto entre adultos y menores de edad puede persistir a pesar de haberse planteado de forma abierta la necesidad de una solución satisfactoria para todos.

Por ello, al demandarse una respuesta que supere la inviabilidad de solución autónoma del problema, es cuando se aprecia **la necesidad de un referente normativo que imponga a los gestores responsables de unas instalaciones de deporte o de ocio la necesidad de que de antemano resulte solventada esta controversia.**

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

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

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

Y, desde luego, existe otra acción que se nos antoja imprescindible para la labor propuesta: **promover un ejercicio de participación y audiencia ciudadana a la hora de definir estos usos** en espacios llamados a conformar una convivencia entre mayores y menores de edad.