



## 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.

---

<b>PARTE GENERAL</b>	<b>3</b>
----------------------	----------

<b>2.1.3. Infancia y adolescencia</b>	<b>3</b>
2.1.3.1. Introducción	3
2.1.3.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	5
2.1.3.2.1. Infancia y adolescencia en situación de riesgo	5
2.1.3.2.1.1. Conflictos derivados de la ruptura de la convivencia entre progenitores	6
2.1.3.2.1.2. Situaciones de violencia de género	6
2.1.3.2.1.3. Problemas de toxicomanía en los progenitores	7
2.1.3.2.1.4. Situaciones de extrema vulnerabilidad por carencia de recursos económicos e insuficiente red de apoyo familiar	8
2.1.3.2.2. Absentismo escolar	8
2.1.3.2.3. Resoluciones de declaraciones de la situación de riesgo de una persona menor de edad	9
2.1.3.2.4. Maltrato infantil	10
2.1.3.2.5. Intervención del Ente Público de Protección de Menores	11
2.1.3.2.5.1. Medidas de protección	13
2.1.3.2.5.2. Acogimiento familiar	13
2.1.3.2.5.3. Acogimiento residencial	16
2.1.3.2.6. Responsabilidad penal de menores de edad infractores	16
2.1.3.3. Actuaciones de oficio	18

---

<b>ESTE TEMA EN OTRAS MATERIAS</b>	<b>20</b>
------------------------------------	-----------

<b>Balance</b>	<b>20</b>
B5.3. Compromiso del Defensor con el impulso a Seis Causas	20
<b>2.1.2. Educación y Universidades</b>	<b>20</b>
2.1.2.1.1. Introducción	20
2.1.2.1.2.3. Convivencia escolar	23
2.1.2.1.2.5.1. Servicio de comedor escolar	24
2.1.2.1.2.5.2. Servicio transporte escolar	24
2.1.2.1.2.6.1. Educación especial	25
2.1.2.1.2.6.2. Educación compensatoria	27
<b>2.1.4. Vulnerabilidad económica y social</b>	<b>29</b>
2.1.4.2.1.3. La vivienda: un derecho que sigue siendo difícil de alcanzar para la población más vulnerable	29
2.1.4.2.3.1.3. Repercusión del Reglamento de Extranjería en la regularización por arraigo	29



<b>2.1.5. Salud y bienestar</b>	<b>30</b>
2.1.5.2.4. Atención pediátrica	30
2.1.5.2.10. Derechos de las personas usuarias	31
2.1.5.2.11. Praxis asistencial	31
2.1.5.3. Quejas de oficio	32
<b>2.2.2. Cultura y Deporte</b>	<b>32</b>
2.2.2.2. Deporte	32
<b>2.3.1. Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía</b>	<b>33</b>
2.3.1.2. Datos cuantitativos	33
<b>2.4. Resoluciones</b>	<b>34</b>
2.4.1. Personas	34
2.4.1.3. Infancia y adolescencia	34
2.4.1.5. Salud y Bienestar	38
2.4.2. Planeta y Prosperidad	38
2.4.2.2. Cultura y deportes	38
<b>3. Actividad Institucional</b>	<b>39</b>
3.1.4. Relaciones de colaboración con asociaciones y agentes sociales	39
3.1.5. Relaciones de colaboración con administraciones públicas	39
<b>REVISTA DEL INFORME ANUAL</b>	<b>40</b>
<b>2. Eje Personas</b>	<b>40</b>
La infancia en el centro de los Objetivos de la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible (ODS)	40
Protagonismo del Sistema educativo en la protección del bienestar emocional del alumnado: prevención del suicidio	42
Hacia una educación inclusiva: la Educación Especial, desde lo previsto a lo real	43
Mejorando el servicio público del Punto de Encuentro Familiar en interés superior del menor	43
<b>3. Eje Planeta y Prosperidad</b>	<b>44</b>
Subvenciones y ayudas en concurrencia no competitiva. Tonto el último	44
Acceso familiar a instalaciones deportivas: Una promesa atlética para menores de edad con diabetes	46
<b>4. Eje Cultura de Paz</b>	<b>46</b>
La buena administración: XXXVII Jornadas de Coordinación de las Defensorías del Pueblo en España	46
El impulso a la mediación y otros métodos de solución de conflictos	47
Reforzar la alianza con las entidades sociales en la defensa de los derechos y libertades de las personas	49
La coordinación entre administraciones, un reto para trabajar en entornos vulnerables	52
Protección y justicia: atención integral a menores víctimas de violencia sexual	54



# Parte General

## 2.1.3. Infancia y adolescencia

### 2.1.3.1. Introducción

**Los Objetivos de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible (ODS) promueven de una manera firme y decidida los derechos de la infancia y supone, sin lugar a dudas, una excelente oportunidad para proteger a todos los niños y niñas bajo la consigna de «no dejar a nadie atrás».**

En este contexto, la Agenda 2030 implica un cambio de paradigma y una oportunidad política para la infancia que se cimienta en dos enfoques compartidos: la sostenibilidad y la equidad. Existe una estrecha vinculación entre los mencionados Objetivos y los derechos, sobre todo en relación con el avance y desarrollo de la infancia. Y así, encontramos una dualidad de propósitos y actividades difícil de desligar: **el logro de los ODS contribuye en gran medida a la realización de los derechos de la infancia, de la misma manera que trabajar en el respeto de los derechos de la infancia favorecerá el avance en el cumplimiento de los retos establecidos por los citados Objetivos.**

El bienestar de la infancia se perfila, en consecuencia, como una condición indispensable para cumplir con los ODS y sus 169 metas. Una ardua tarea si tenemos presente **los importantes retos a los que se enfrenta este sector de la población**, de manera singular la infancia más vulnerable.

Uno de los principales desafíos está en **erradicar la pobreza**, según contempla el ODS nº 1. Reducir al menos a la mitad la proporción de personas, incluidos menores de edad, que viven en situación de pobreza e implementar sistemas de protección social, logrando una cobertura social a los más pobres y vulnerables, constituyen dos de las principales metas de dicho Objetivo.

Sin embargo, cuando quedan seis años para el 2030, las cifras y datos sobre la pobreza infantil nos ponen en alerta y nos deben hacer reflexionar sobre la necesidad de avanzar y trabajar con mayor eficacia, rigor y contundencia en este propósito, especialmente en nuestra comunidad autónoma. En efecto, según datos de la Encuesta de Condiciones de Vida 2024, la tasa de riesgo de pobreza o exclusión social en la infancia se situó en Andalucía en 2023 en un 46,8%, la cifra más alta del territorio nacional -seguida de Canarias, con un 37,1%- , con un significativo aumento de 3,8 puntos porcentuales respecto al ejercicio anterior.

Por su parte el ODS nº 3, dedicado a la **salud y bienestar**, apuesta por garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos y en todas las edades. Es justo reconocer que los índices de mortalidad infantil han descendido en los últimos años. No obstante, hemos de poner el foco de atención en la obesidad. Se trata de una enfermedad que tradicionalmente no ha recibido una priorización por los poderes públicos acorde con su prevalencia e impacto, lo que ha llevado a que aumente más rápidamente en las economías emergentes. Además, la obesidad es una puerta de entrada a muchas otras enfermedades no transmisibles y a enfermedades relacionadas con la salud mental.

Pues bien, Andalucía se encuentra por encima de la media nacional, con 12,5 puntos frente a los 10,3, en el número de niños y niñas que padecen esta patología, según consta en el último informe disponible sobre este dato por el Ministerio de Sanidad.

Una **Educación de calidad** persigue el ODS nº 4. Son muchos los retos aún pendientes para alcanzar este propósito, los cuales fueron ampliamente analizados por la Defensoría de la Infancia y Adolescencia de Andalucía en su informe de 2023, y donde se destacan los elevados índices de abandono temprano. Una realidad que se aleja de la primera meta de este Objetivo: Asegurar que hacia el año 2030 todos los niños y niñas completen Educación primaria y secundaria gratuita, equitativa y de calidad que conduzca a resultados pertinentes y eficaces de aprendizaje.



Lograr la **igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas**, es el propósito del ODS nº 5 sobre Igualdad de Género. La igualdad entre géneros no es solo un derecho fundamental, sino la base necesaria para conseguir un mundo próspero y equitativo y para el desarrollo sostenible de la sociedad.

Sin embargo, a pesar de los esfuerzos de los poderes públicos y las múltiples iniciativas en la materia, especialmente en la lucha contra la violencia de género, mujeres y niñas de todo el mundo siguen sin experimentar una igualdad de derechos real. Según datos del [Instituto Nacional de Estadísticas de 2024](#), en el año 2022 se registraron en Andalucía 122 chicas víctimas menores de 18 años con orden de protección o medidas cautelares por violencia de género, un 18,7% menos que en 2021. Y las menores de 18 años son el 1,6% de las mujeres andaluzas con orden de protección o medidas cautelares por violencia de género y son el 20,5% de las chicas víctimas de violencia de género con este tipo de medidas en España.

El ODS nº 8 pretende promover el **crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos**. En este ámbito, la población juvenil es la que se encuentra más distanciada para alcanzar dicho propósito. Los índices de paro juvenil así lo acreditan: Según datos de la [Encuesta de Población Activa](#), en el primer trimestre de 2024, la tasa de paro juvenil en Andalucía superaba el 35 por 100, frente al 26,6 por 100 de la media en España. Este fenómeno pone de relieve la necesidad de invertir en educación y formación de calidad, ajustar la formación de los jóvenes a las necesidades del mercado laboral, e igualar las condiciones para que todos los jóvenes puedan acceder a un empleo productivo independientemente de su sexo, nivel de ingresos o situación socioeconómica.

**La desigualdad por razón de ingresos, sexo, edad, discapacidad, orientación sexual, raza, clase, etnia, religión, así como la desigualdad de oportunidades**, sigue persistiendo en todo el mundo. La desigualdad amenaza el desarrollo social y económico a largo plazo, frena la reducción de la pobreza y destruye el sentido de realización y autoestima de las personas. Consciente de ello, el ODS nº 10 apuesta por reducir la desigualdad en y entre los países. En el caso de España, diversos estudios no dudan en señalar que los niños y niñas que viven en hogares más ricos tienen casi siete veces más recursos económicos que los niños y niñas en hogares más pobres, circunstancia que de manera indudable influye en cuanto a las diferencias de las condiciones de vida y oportunidades entre unos y otros.

## La igualdad entre géneros no es solo un derecho fundamental, sino la base necesaria para conseguir un mundo próspero y equitativo y para el desarrollo sostenible de la sociedad

Son muchos los niños y niñas que viven en **hogares que sufren problemas de contaminación u otros ambientales en su vivienda**. Poner término a esta realidad es el propósito del ODS nº 11, que bajo la premisa "Ciudades y Comunidades Sostenibles" pretende conseguir este Objetivo a través del acceso de toda la población a viviendas, servicios básicos y medios de transporte adecuados, asequibles y seguros, especialmente para las personas en situación de vulnerabilidad y fomentando en las ciudades la reducción del impacto.

A tenor de un estudio realizado por Save The Children en 2023, la infravivienda representa un 34,4% del total de las viviendas andaluzas, y a pesar de su carácter fundamental, en algunos casos supone un factor de empobrecimiento. Tener una casa, mantenerla en buenas condiciones y poder pagarla es algo imposible hoy para muchas familias en Andalucía. Esto incluye edificios sin evacuación de aguas residuales, viviendas en mal estado o edificios de cuatro plantas o más sin ascensor, entre otras, lo que repercute en la salud física y mental de los niños y niñas, afectando a su crecimiento, al rendimiento escolar y a su seguridad.

Por su parte, el ODS nº 13 aboga por la **lucha contra el cambio climático**. La crisis climática global, tal vez sea la mayor amenaza para la supervivencia humana en un futuro cercano, está afectando de manera desproporcionada a la salud y bienestar de niños y niñas, en particular, la de aquellos que nacen en entornos con recursos limitados, tanto dentro como fuera de nuestro país.

Cada año que pasa, los efectos del cambio climático se acumulan: olas de calor, sequías e inundaciones que desatan el caos, como aconteció con las danas que se produjeron en noviembre de 2024 en las provincias de Valencia, Málaga y Cádiz. Según un estudio de UNICEF, la incapacidad mundial para hacer frente a la crisis climática –la mayor amenaza de esta generación– ha dado lugar a una crisis de los derechos de la infancia que está poniendo en peligro el derecho fundamental de todos los niños y niñas a la salud y el bienestar.



Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas, son los principios recogidos en el [ODS nº 16](#) bajo el lema Paz, Justicia e Instituciones Sólidas. Estos loables principios reconocen que **todos los niños y niñas tienen derecho a crecer y desarrollarse en entornos seguros y libres de violencia**. Sin embargo, los abusos, malos tratos, acoso o ciberacoso contra niños, niñas y adolescentes continúan siendo una realidad execrable para muchos de ellos, como se refleja en diversos apartados de este informe.

Acorde con estos postulados, hemos de congratularnos de la aprobación por el Gobierno andaluz, en octubre de 2024, del [III Plan de Infancia de Andalucía 2024-2027](#), entre cuyas prioridades se encuentra el impulso de la concienciación social y política para poner en el centro de atención de las políticas públicas a la infancia y la adolescencia, que avancen en la coordinación y la transversalidad en la atención a la infancia y adolescencia entre las distintas áreas (servicios sociales, salud, empleo, vivienda, educación, cultura, medio ambiente, justicia, fuerzas y cuerpos de seguridad, etc.).

Asimismo, el citado instrumento de planificación aboga, entre otras prioridades, por luchar contra la pobreza y la exclusión social de la infancia; la promoción de un sistema educativo adaptado a las necesidades y expectativas actuales de niños, niñas y adolescentes, de las familias y del profesorado, que atienda de manera diversa al alumnado y que disminuya el fracaso y el abandono escolar, así como las desigualdades; la mejora de la atención a la salud infantil y adolescente, especialmente relacionados con la salud mental, el bienestar emocional, los hábitos de vida saludables, la socialización, la autoestima, las competencias sociales y emocionales, el aislamiento social, las adicciones y el uso de las tecnologías; la protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia; y, también, el incremento de la participación social y de los espacios de ocio para el tiempo libre infantil y adolescente, así como espacios de ocio alternativos.

**El desarrollo y puesta en funcionamiento del III Plan de Infancia de Andalucía va a adquirir un destacado protagonismo para la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030** además de estar en consonancia con otros planes de ámbito tanto nacional como internacional.

Este renovado compromiso con la infancia va a resultar esencial en este tiempo nuevo y desafiante que se nos abre para la protección de los derechos de la infancia. **Un compromiso que no puede quedarse solo en el plano teórico; hay que pasar a la acción**. Conocemos el papel que ocupan los niños y las niñas en nuestra sociedad, cuáles son sus necesidades, sus prioridades y cómo debemos actuar desde todos los ámbitos.

En este contexto, esta Institución, en su condición de Defensoría de la Infancia y Adolescencia, seguirá apostando y trabajando en la defensa, promoción de los derechos de niños y niñas de Andalucía, así como promoviendo su buen trato, demandando de los poderes públicos el cumplimiento efectivo de uno de los compromisos adquiridos a nivel internacional y nacional y recogido en la Agenda 2030: **poner a la infancia y adolescencia en el centro de atención de las políticas públicas**.

## 2.1.3.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

A continuación procedemos a dar cuenta de un resumen de las actuaciones más singulares realizadas en el ejercicio de 2024 relativas a la infancia y adolescencia, quedando condicionado su desarrollo exhaustivo en el informe que, como Defensoría de la Infancia y Adolescencia, se habrá de presentar al Parlamento de Andalucía en cumplimiento de lo establecido en el artículo 25, apartado 4, de la Ley 4/2021, de 27 de julio, de la Infancia y Adolescencia de Andalucía.

### 2.1.3.2.1. Infancia y adolescencia en situación de riesgo

**La definición de la situación de riesgo de una persona menor de edad viene contemplada en el artículo 17 de la Ley Orgánica 1/1996, de protección jurídica del menor**, según el cual «se considerará situación de riesgo aquella en la que, a causa de circunstancias, carencias o conflictos familiares, sociales o educativos, el menor se vea perjudicado en su desarrollo personal, familiar, social o educativo, en su bienestar o en sus derechos de forma que, sin alcanzar la entidad, intensidad o persistencia que fundamentarían su declaración de situación de desamparo y la asunción de la tutela por ministerio de la ley, sea precisa la intervención de la administración pública competente, para eliminar, reducir o compensar las dificultades o inadaptación que le afectan y evitar su desamparo y exclusión social, sin tener que ser separado de su entorno familiar».



Por su parte, las circunstancias que provocan tales situaciones de riesgo son muy variadas, lo cual no resulta impedimento para que podamos destacar la casuística que con más frecuencia suele repetirse.

Para esta labor **aportamos situaciones concretas relatadas en expedientes de queja tramitados a lo largo del año.**

### 2.1.3.2.1.1. Conflictos derivados de la ruptura de la convivencia entre progenitores

Traemos a colación la denuncia de una persona señalando que los progenitores de un menor llevaban aproximadamente un año separados sin que aún hubieran formalizado ante un juzgado la separación, con un elevado grado de conflictividad entre ellos. Se había acordado repartir los cuidados del hijo que tienen en común y los períodos de convivencia con él. Nos aseguraba que el padre consumía drogas en presencia de su hijo cada vez con mayor frecuencia. Además, llevaba al menor a lugares inapropiados, frecuentando bares hasta altas horas de la madrugada.

Nos indicaba que, desde la separación matrimonial, el padre carece de residencia fija, en ocasiones reside en el domicilio de sus padres (abuelos del menor) y en otras ocasiones pernocta con el niño en viviendas de conocidos.

Esta situación muy inestable y perjudicial para el menor es conocida por la madre, pero se muestra temerosa de denunciarlo ante una posible reacción violenta del padre.

Tras recibir la denuncia trasladamos los antecedentes al Ayuntamiento de Huelva, por ser la localidad donde residía, al menos formalmente, el padre del niño. En respuesta se nos informó de que se habían acreditado indicios de desprotección relacionados principalmente con malos hábitos horarios, actividades de ocio inadecuadas y negligente supervisión del menor cuando se encuentra al cuidado del padre y su familia extensa, siendo reconocidas estas carencias por los progenitores. Como aspecto positivo se destacaba la clara disposición e interés de ambos por encontrar y aportar soluciones, con el compromiso de llegar a un acuerdo amistoso y establecer un convenio regulador consensuado que garantice el cumplimiento de sus acuerdos y las normas que se establecieran en relación al menor.

Por todo ello, desde los servicios sociales se dio continuidad a su intervención con el padre para reforzar las competencias parentales y analizar su situación real frente al consumo de sustancias adictivas. Se les ofreció a ambos los recursos necesarios para un mejor desarrollo del menor y que quedase garantizada su seguridad, todo ello con la advertencia expresa de que si se observase que no se reducían los indicadores de desprotección se notificaría formalmente esta circunstancia al organismo competente para que adoptasen las medidas necesarias para asegurar el bienestar del menor (queja 24/3303).

### 2.1.3.2.1.2. Situaciones de violencia de género

Resaltamos la denuncia de una madre que argumentaba que su hijo se encontraba en riesgo en los períodos en que convivía con el padre, sobre el que pesaba una medida de alejamiento por violencia de género respecto de su nueva pareja, al igual que en su día ocurrió con ella. Añadía que en el entorno familiar y social del padre eran frecuentes comportamientos violentos y el consumo de drogas. En consideración a tales hechos la interesada presentó una demanda para que fuese modificada la sentencia de divorcio, tanto en sus términos económicos como en relación con el régimen de guarda y custodia del menor, y la relación de éste con sus progenitores y demás familia.

La tramitación de dicha demanda estaba siendo difícil debido a la necesaria resolución de problemas de competencia territorial entre juzgados limítrofes, y es por ello que, aún lamentando el retraso acumulado en el trámite efectivo de su demanda de modificación de medidas, comunicamos a la interesada que este retraso obedecía a la inevitable resolución de las dudas sobre el juzgado competente para dar trámite a dicho procedimiento, para de este modo cumplir con la garantía que señala la Constitución, en su artículo 24.2, esto es, el derecho a que el asunto sea tratado por el juzgado ordinario predeterminado por la ley. También le informamos acerca de la posibilidad de solicitar medidas cautelares conforme al artículo 158 del Código Civil.

Unos días más tarde la interesada nos remitió un nuevo escrito ampliando información y recalco que este retraso en la tramitación de su demanda estaba causando negativos efectos para su hijo, que sólo tenía 2 años de edad, ya que venía siendo atendido por recursos especializados de atención temprana al detectar en él indicadores compatibles con un posible caso de síndrome de asperger, siendo así que no podía ser diagnosticado ni tampoco continuar con su tratamiento sin el consentimiento del padre, el cual se venía negando sistemáticamente. Añadía que con la finalidad



de proteger a su hijo del comportamiento del padre estaba incumpliendo lo establecido en la sentencia de divorcio sobre visitas al niño, todo ello a pesar de haber presentado denuncias, avaladas con partes médicos, y haber solicitado al juzgado que se adoptasen medidas cautelares urgentes en protección del menor sin obtener ninguna respuesta.

Tras evaluar estos hechos decidimos dar traslado de la queja de la madre a la Fiscalía a los efectos de que su intervención ante el juzgado pudiera impulsar posibles decisiones que agilizasen la resolución del caso y solventasen la situación en que se encontraba el menor (queja 24/5215).

### 2.1.3.2.1.3. Problemas de toxicomanía en los progenitores

Citamos como ejemplo de esta grave problemática una denuncia relatando la situación de riesgo de una niña, de 2 años, como consecuencia del deficiente cuidado que recibía de sus progenitores. La persona denunciante nos decía que ambos progenitores tenían abandonada a la menor, afirmando que aquellos eran consumidores habituales de estupefacientes. Refería que la madre había sufrido varios episodios de violencia de género por parte de su pareja, llegando a ingresar en prisión por este motivo y teniendo en vigor una orden de alejamiento por una nueva agresión.

Añadía en su denuncia que la menor solía faltar al centro de educación infantil, que en muchas ocasiones aparecía con hematomas y que su higiene no era adecuada. Nos ponía al corriente de un episodio en el que la niña padeció una gastroenteritis severa, sin que nadie la atendiese.

También señalaba la persona denunciante que el abuelo, que residía en el mismo domicilio, padecía esquizofrenia muy grave que requería de una adherencia continuada al tratamiento farmacológico prescrito pero, por falta de continuidad en el tratamiento, su conducta se ve alterada con episodios de extrema agresividad, tratándose por ello de un contexto familiar no adecuado para la crianza de la menor.

Culminaba la denuncia señalando que la madre había sido objeto de seguimiento por parte de los servicios sociales de zona, al parecer como consecuencia de una denuncia procedente de su mismo entorno familiar, sin que hasta el momento la intervención de los servicios sociales hubiera conseguido alejar a la niña de la situación de grave riesgo relatada.

En relación con estos elementos de riesgo recibimos un informe de los servicios sociales del ayuntamiento describiendo las actuaciones realizadas con la familia con anterioridad a los hechos descritos en la denuncia, pero sin que nos fuese aportada ninguna información sobre los graves indicadores de riesgo descritos por la persona denunciante, ni sobre las actuaciones que hubiera podido realizar dicha administración para investigarlos y, en el supuesto de que fueren ciertos, para abordar su solución o, en su caso, derivar el asunto al Ente Público de Protección de Menores.

Requerimos un nuevo informe donde se hacía constar que se citó a la madre para una entrevista y se recabó información del centro docente y de salud. De estas actuaciones se reseñaba que la ausencia de la niña de la escuela infantil parecía estar motivada por una bronquitis, sin añadir mayor información sobre el resto de indicadores de riesgo reseñados por la persona denunciante, los cuales consideramos que eran de especial gravedad. Y es que nada se reflejaba en el informe respecto de las averiguaciones que se pudieran haber realizado sobre el contenido de la denuncia en lo relativo a la higiene de la vivienda y el contexto familiar de conductas violentas, incluso violencia de género, padeciendo ambos progenitores problemas de drogadicción (consumidores habituales de estupefacientes) y descuidando las atenciones básicas que deben prestar a su hija.

Llegados a este punto, emitimos una Recomendación al ayuntamiento solicitando que se profundizase en la labor de investigación para descartar, si así fuere, los graves indicadores de riesgo señalados en la denuncia. Para esta tarea consideramos que sería indispensable una visita domiciliaria al hogar familiar y recabar testimonios del entorno social y familia extensa, entre otras actuaciones posibles.

La respuesta a dicha resolución fue en sentido favorable señalando que se estaba ejecutando un programa específico de intervención con esta familia, fijado para el período septiembre de 2024 a marzo de 2025. Dicho programa, cuya intervención corría a cargo de los servicios sociales de zona, tenía como objetivo minimizar los indicadores de riesgo detectados en la familia, y era previsible que se modificase adaptándolo a la evolución que fuera experimentando la familia ([Queja 24/5223](#)).



#### 2.1.3.2.1.4. Situaciones de extrema vulnerabilidad por carencia de recursos económicos e insuficiente red de apoyo familiar

Respecto de estos casos, describimos la denuncia recibida sobre la precaria situación en que se encontraban varias parejas que convivían con menores en un domicilio sin acceso a agua potable ni electricidad. Refería que la convivencia en el seno de dichas familias era muy conflictiva, que se peleaban constantemente. Indicaba que en dicho domicilio no se cumplen pautas mínimas de higiene.

Tras solicitar información a los servicios sociales de la corporación local donde se ubicaba la vivienda se nos confirmó que resultaba imposible su intervención con dichas familias ya que habían dejado de residir en el citado inmueble. Teniendo presente este hecho y sin que se tuviese conocimiento de su nueva localidad de residencia, resultaba inviable cualquier intervención de los servicios sociales.

En consecuencia hubimos de dar por concluida nuestra intervención en el expediente, lo cual no impidió que llamáramos la atención del Área municipal de servicios sociales sobre el hecho de que la persona que se dirigió a esta Institución lo hizo tras haber denunciado previamente la situación de riesgo de las personas menores de edad ante los servicios sociales municipales, sin que se hubiera realizado ninguna actuación congruente con dicha situación.

Ante esta situación, efectuamos un Recordatorio de los Deberes Legales que incumben a la Administración Local, así como también una Recomendación para que en casos como el señalado en la queja se active con urgencia la intervención de los servicios sociales municipales, ya que su labor preventiva y reparadora de las situaciones de riesgo resulta clave para garantizar la efectividad de los derechos de las personas menores de edad.

Dicha Resolución fue rechazada argumentando que la queja fue presentada por el propietario de la vivienda, la cual había sido ocupada por dichas familias sin su autorización, por lo que se le informó que los servicios sociales no podían intervenir al respecto, debiendo presentar, en su caso, una demanda judicial. Se argumentaba también que los servicios sociales llevaban tiempo trabajando en el caso, sin que se nos hubiera informado de tales actuaciones en aplicación de la Ley de Protección de Datos.

Ante la respuesta negativa a nuestra resolución hubimos de elevar el caso ante la Alcaldía que nos respondió aceptando nuestra Recomendación aunque precisando que la Concejalía de Asuntos Sociales viene actuando sin demora, con diligencia, responsabilidad y profesionalidad, efectuando un estudio de cada caso concreto de forma particular ([Queja 24/1388](#)).

#### 2.1.3.2.2. Absentismo escolar

Respecto de esta tipología de riesgo, nos referimos a la denuncia de una persona integrante de la comunidad educativa de un centro de Educación infantil y primaria de un municipio de Sevilla quejándose de la aparente inacción de las administraciones ante la conducta de absentismo escolar de un alumno, tanto en el presente curso escolar como también en años anteriores.

Al parecer, el alumno tiene conducta absentista desde que entró en el colegio con 3 años, al igual que su hermano mayor, el cual pasó por el colegio de la misma manera, sin que se interviniere desde Servicios Sociales. Se había iniciado un protocolo de absentismo por parte del centro.

Para dar trámite a la queja solicitamos un informe al ayuntamiento que contuviera las intervenciones realizadas con la familia para evitar la conducta de absentismo escolar del menor.

En respuesta, se indicaba por la corporación local que en las entrevistas que mantuvieron con la madre esta mostró una actitud colaboradora, reconociendo las faltas de asistencia de su hijo y justificándolas por diferentes problemas de salud, sin embargo, tras las consultas realizadas, no fueron corroborados por el centro de salud. También se recalca la escasa colaboración del padre para solventar el problema de absentismo escolar de su hijo.

Proseguía el informe señalando que, a pesar de las múltiples gestiones que los servicios sociales comunitarios han realizado, no se ha producido el cambio deseado y el menor sigue siendo absentista, dejando la madre de acudir a los requerimientos realizados por los servicios sociales.



En consecuencia los mencionados servicios valoraban que la gravedad del caso requería de una intervención desde otras instancias, entendiendo que dicha intervención no debía dilatarse en el tiempo.

A tales efectos, y con la finalidad de proseguir la tramitación de la queja nos dirigimos a la Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad de Sevilla, quien informó de que no constaba ningún expediente sobre el menor pero, a resultas de la información proporcionada por esta Institución, se había incoado un expediente de "información previa" de cuyo resultado podrían derivar actuaciones en protección del menor de las previstas en el Protocolo de prevención del absentismo escolar.

Por nuestra parte, una vez salvada la descoordinación producida entre ambas administraciones, pudimos constatar las distintas actuaciones realizadas en el expediente de protección del menor, en el que participaba el correspondiente Equipo de Menores en coordinación con otras administraciones públicas y entidades privadas de ámbito social que eran conocedoras de la situación de la familia.

Llegado el caso, en el supuesto de que los progenitores no colaborasen en corregir, tal como se habían comprometido, la conducta de absentismo escolar se podría llegar a adoptar medidas de mayor intensidad en protección del menor (queja 23/4157).

### 2.1.3.2.3. Resoluciones de declaraciones de la situación de riesgo de una persona menor de edad

Las diversas situaciones que acabamos de describir en los apartados anteriores propician la intervención de los servicios sociales de zona, que prestan apoyo a la familia para ayudar a superar las carencias, deficiencias y comportamientos inadecuados que provocan la situación de riesgo en las personas menores de edad.

Siendo así que, en más ocasiones de las deseables, la colaboración de familia puede no ser la adecuada o considerarse insuficiente, sin atender a las pautas marcadas y sin el compromiso y dedicación indispensable para obtener resultados significativos. Es por lo que se hace necesario ascender en un escalón de la intervención administrativa para proceder a la declaración formal de la situación de riesgo de la persona menor de edad.

Citemos algunos supuestos. Comenzamos por la ayuda solicitada por la tía de una menor ya que los padres de esta llevaban una vida desordenada, sin atender sus necesidades básicas, gastando los pocos ingresos que obtenían en satisfacer su adicción a las drogas y al alcohol.

Tras recabar la colaboración de los servicios sociales de dicha localidad estos nos expresaron las dificultades que venían encontrando para intervenir en el caso, ya que la familia no había atendido a ninguno de sus requerimientos, al extremo de que no hubieran llegado a acudir a las citas que con muchas dificultades habían llegado a concertar.

En este contexto dirigimos a los servicios sociales de dicha localidad una Recomendación para que de persistir la situación de riesgo para la menor, 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 su situación de riesgo, la cual deberá incluir el específico Plan de intervención familiar, con los compromisos y objetivos pertinentes (queja 22/2259).

Resaltamos asimismo la denuncia recibida por la situación de riesgo en que pudiera encontrarse un niña, de aproximadamente 2 años de edad, residente en Almería. Nuestro interlocutor relataba el contexto económico, social y familiar de un matrimonio joven, siendo ambos consumidores habituales de drogas y sustancias estupefacientes. Aún así, nos recalcó que no podía afirmar que causasen maltrato físico a la menor pero sí que el entorno en el que vivía no era el adecuado, siendo frecuente escuchar continuas riñas, con gritos y golpes, en el hogar familiar, que no reunía unas mínimas condiciones de habitabilidad al tratarse de un garaje adaptado como vivienda.

En el informe que recibimos de la administración local se relataban las distintas actuaciones realizadas por los servicios sociales municipales con el núcleo familiar. Concluía el informe señalando que en esos momentos, tras aplicar el instrumento técnico "Valórame" se apreciaba una situación de "riesgo grave", ya que se trataba de una pareja muy joven que se había visto superada por la temprana maternidad, y aunque mostraban factores de protección asociados a la crianza y cuidados de su hija, también existían elementos de riesgo, principalmente relacionados con la exposición a



situaciones de violencia intraconyugal unida a las graves dificultades personales que se perciben en la madre como reflejo del daño emocional derivado de los abusos sufridos en su preadolescencia.

Por dicho motivo se expuso a ambos progenitores la gravedad de la situación, sus posibles consecuencias y se alcanzaron una serie de acuerdos y compromisos, con revisión semanal, de cuya evolución y resultados podrían derivar decisiones más o menos trascendentales en protección de la menor.

Una vez hecho un encuadre de las circunstancias que acontecían en el caso no consideramos procedente entrar a valorar el grado de acierto en las decisiones adoptadas por los servicios sociales que habían intervenido en el expediente, ni tampoco su criterio técnico.

En cambio, 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 la niña de su familia, resultando, a nuestro juicio, contradictorio que encontráramos 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 esta 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 menor).

Por ello que dirigimos una Recomendación al Ayuntamiento de Almería para que de persistir la situación de grave riesgo para la menor, 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 24/5225](#)).

## 2.1.3.2.4. Maltrato infantil

El artículo 10 de **la Ley 4/2021, de 27 de julio, de Infancia y Adolescencia de Andalucía, obliga a las Administraciones públicas de Andalucía a proteger a las personas menores de edad frente a cualquier forma de violencia**, debiendo entenderse como violencia el maltrato físico, psicológico o emocional, los castigos físicos, humillantes o denigrantes, el descuido o trato negligente, las amenazas, injurias y calumnias, la explotación, incluyendo la violencia sexual, la corrupción, la pornografía infantil, la prostitución, el acoso escolar, el acoso sexual, el ciberacoso, la violencia de género, la mutilación genital, la trata de seres humanos con cualquier fin, el matrimonio forzado, el matrimonio infantil, el acceso no solicitado a pornografía, la extorsión sexual, la difusión pública de datos privados, así como la presencia de cualquier comportamiento violento en su ámbito familiar.

Para la detección e intervención en las situaciones señaladas anteriormente, la citada ley prevé que se establezcan mecanismos de coordinación, especialmente en los sectores sanitarios, educativos y de servicios sociales, cuya colaboración y coordinación habrá de proporcionar una actuación eficaz en los ámbitos de la prevención, detección precoz, atención integral inmediata y reparación frente a la violencia sobre los niños, niñas y adolescentes.

**Son muchas las denuncias recibidas que relatan episodios de maltrato a personas menores de edad.** Tras registrar dichas denuncias y, salvo que valoráramos que carecen en absoluto de elementos de verosimilitud, solicitamos la colaboración de las autoridades competentes para que, conforme a sus competencias, emprendan una labor de investigación que aclare los hechos y, en su caso, determine la adopción de medidas en protección del menor.

**Cada caso que llega a la Institución tiene su singularidad, muchas de ellas con componente sexual.** Como ejemplo aludimos a la denuncia de la madre de una menor que solicitaba nuestra intervención en relación con los abusos sexuales de que estaría siendo víctima su hija, de 6 años de edad. Nos decía que dichos abusos se estaban produciendo en el contexto privado del domicilio paterno, mientras este ejerce el derecho de visitas establecido por el juzgado. Los abusos sexuales consistirían en la captación de fotografías de las partes íntimas de la niña, ello unido a tocamientos de sus genitales con la excusa de extremar su higiene, a pesar de que en esos momentos la menor había alcanzado madurez y autonomía suficientes para realizar por si misma su higiene íntima sin necesidad de ayuda.

La madre reforzaba su denuncia con las declaraciones de la niña realizadas en un informe de Unidad de Valoración Integral de Violencia de Género (UVIVG), verbalizando que “no le gusta” que la limpien y que en el cuarto de baño del padre están instaladas cámaras tanto encima del espejo como junto al inodoro.



Tras analizar la denuncia nos preocupó especialmente el hecho de que aún no se hubiera realizado un estudio del posible abuso sexual padecido por la menor por parte de un equipo especializado en la valoración de casos de abusos sexuales a menores, circunstancia que permitiría activar los mecanismos previstos en la legislación en protección de sus derechos en el caso de resultar necesario.

Por dicho motivo, consideramos necesario dar traslado de los hechos a la Fiscalía para que tomase conocimiento de los mismos y, en su caso, adoptase las medidas que considerase oportunas, en especial, las previstas en el Estatuto Orgánico del Ministerio Fiscal para la defensa de los derechos de las personas menores de edad (queja 24/8254).

Es frecuente también que recibimos denuncias relativas a maltrato a menores de edad donde el motivo principal venga referido a la **disconformidad con el trámite dado por el juzgado a una denuncia o con el resultado final del procedimiento judicial**, tratándose de asuntos en los que esta Defensoría ha de abstenerse de intervenir en respeto de la independencia de órganos judiciales en el ejercicio de su función jurisdiccional. Tal es el caso de una madre que se mostraba disconforme con el auto dictado por un juzgado denegando las medidas cautelares que solicitó a la fiscalía tras denunciar ella al padre de su hijo por abuso (queja 24/5391); o la reclamación de una madre que argumentaba que el acusado de abusos sexuales a su hija incumplió la orden de alejamiento y llegó a merodear su casa y el colegio de su hija. No compartía que en este contexto y con estos antecedentes el acusado hubiera quedado en libertad por decisión del juzgado (queja 24/3894).

Tampoco dejan de repetirse quejas de personas que predicen su inocencia tras recibir lo que consideran acusación falsa por maltrato a un menor. Así aconteció con un ciudadano que se lamentaba de haber sido acusado sin fundamento alguno de maltrato sexual hacia su hijo, habiendo presentado dicha denuncia la actual pareja de la madre, siendo así que desde entonces aquel sufrió eneuresis que el psiquiatra achacaba a la ruptura de relación entre sus progenitores. En la instrucción de este caso el Juzgado había acordado que se recabase testimonio del menor -prueba preconstituida- en una sala Gesell, de cuyo resultado el padre se mostraba esperanzado en que pudiese demostrar su inocencia (queja 24/6847).

### 2.1.3.2.5. Intervención del Ente Público de Protección de Menores

El artículo 172 del Código Civil encomienda a **la entidad pública competente en el respectivo territorio la protección de los menores en los que constate su situación de desamparo a través de las medidas de protección necesarias**, lo cual viene a refrendar el artículo 94 de la Ley 4/2021, de 27 de julio, de Infancia y Adolescencia de Andalucía, al señalar que **la Administración de la Junta de Andalucía asume la tutela de todos aquellos niños, niñas y adolescentes que se encuentren en situación de desamparo**.

La citada Ley 4/2021 se remite a la relación de causas de desamparo establecidas en la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, para cuya declaración formal se exige la incoación de un expediente administrativo que deberá estar resuelto en el plazo de tres meses. El detalle de este procedimiento se encuentra regulado en el todavía vigente Decreto 42/2002, de 12 febrero, del régimen de desamparo, tutela y guarda administrativa.

En este ámbito destacan las **quejas de madres y padres de menores cuya tutela ha sido asumida por la Junta de Andalucía tras ser declarados en situación de desamparo y que se sienten impotentes ante lo que consideran una injusta actuación de la Administración autonómica**, siendo así que en los casos en que se presentan recursos judiciales contra tales actuaciones, en una gran mayoría de las ocasiones, las medidas de protección son confirmadas mediante resoluciones judiciales en primera instancia y posteriormente en apelación, por considerar los órganos judiciales que se encuentran suficientemente justificadas y son proporcionadas al fin pretendido que no es otro que garantizar el bienestar e interés superior de la persona menor de edad.

Pero aún así, hemos de reseñar que **se trata de una controversia que no siempre tiene contornos claros y precisos, sujeta a diferentes interpretaciones, y en la que inciden muchos condicionantes**, siendo los más significativos los relacionados con el contexto social y económico que afecte a la familia, hasta tal punto que se podría afirmar que no siendo un motivo legal de desamparo la situación de pobreza extrema de la familia, lo cierto es que la mayoría de las medidas de desamparo se producen en familias de entornos sociales desfavorecidos, en precaria situación económica.

Analicemos algunos supuestos. Comenzamos por la queja de una madre que solicitaba nuestra intervención porque llevaba más de cuatro meses sin su hijo desde que les fue retirado por Protección de Menores de Málaga. Alegaba que



no existía ningún motivo que justificase tan drástica intervención y pedía que le fuese devuelta la guarda y custodia del menor.

En relación con este caso recibimos un extenso informe de la Entidad pública en el que se relataban los motivos que justificaban las medidas de protección acordadas, las cuales resultaban congruentes y proporcionadas con las decisiones adoptadas. También se indicaba que tras comparecer el abogado de la familia se le dio acceso al expediente completo, habiéndose también resuelto conceder un régimen de visitas al menor y estando pendiente la decisión de la Comisión de Medidas de Protección sobre la ratificación y rectificación del desamparo provisional (queja 24/2036).

Suele ser frecuente asimismo que recibamos **quejas de progenitores que nos piden la revocación del desamparo tras haber mejorado sus circunstancias**, como en la queja del Sindic de Greuges de la Comunidad Valenciana. Se trataba de una madre adolescente y su hija, declaradas en desamparo e internadas en un centro de protección de menores de la Junta de Andalucía en Jaén. Las menores abandonaron dicho centro para irse a vivir a una localidad de la comunidad valenciana junto con su familia extensa, motivo por el que se encontraba en trámite el traslado de las competencias del expediente de protección desde la Comunidad Autónoma de Andalucía a la valenciana, para lo cual se había solicitado la emisión de un informe sobre las circunstancias sociales y familiares de las menores al ayuntamiento correspondiente.

El informe emitido por los servicios sociales municipales era favorable a la permanencia de las menores junto con su familia extensa, prosiguiendo de este modo la intervención social que se venía realizando, por lo que se consideraba conveniente la revocación de la medida de desamparo acordada por la Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad de Jaén (queja 23/1915).

Por otro lado, destacamos la intervención promovida por una madre que relataba la injusticia que se había cometido con el proceso de retirada de la custodia de sus dos hijos. Se lamentaba de no haber recibido ninguna información previa a la retirada de uno de los menores; de que le hubieran notificado la resolución de desamparo cuando este hijo llevaba tiempo ingresado en un centro de protección; y, muy especialmente, se quejaba de que permaneciese fugado del centro y conviviendo con su padre, de quien 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.

Achacaba los motivos del desamparo a esta persona, madre de uno de sus dos hijos, y consideraba que su conducta como madre había sido diligente en su cuidado, protegiéndolos de la influencia de esta persona en todo cuanto le fue posible.

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

Más adelante, tras dejar transcurrir un período de tiempo prudencial, volvimos a contactar con la Delegación Territorial para recabar información sobre la evolución del caso, en especial sobre el resultado del expediente de desamparo incoado sobre ambos menores y su estado. A tales efectos pudimos conocer que tras la resolución declarativa de la situación de desamparo se acordó el ingreso de uno de los hermanos en un centro residencial específico para menores con trastorno de conducta.

Respecto al otro hijo, tras valorar su situación conforme al instrumento de Valoración de la Gravedad de riesgo, desprotección y desamparo (Valórame), el equipo de menores interviniente consideró que se encontraba en situación de desprotección grave. Aún así se estimó que dicha situación podía ser contrarrestada en el entorno familiar, siendo necesaria una intervención social en su propio entorno, por lo que se derivó el caso al correspondiente equipo de tratamiento familiar. Sin embargo, la respuesta de dicho equipo fue en sentido negativo, emitiendo acta de no aceptación del caso debido a los múltiples factores de riesgo asociados a los progenitores y que no habían variado a lo largo de las intervenciones realizadas por los distintos equipos que intervinieron con la unidad familiar en años anteriores.

Ante esta disparidad de criterios hubimos de remitir una comunicación a la Delegación Territorial en la que resaltamos los indicios, suficientemente acreditados, de desprotección del menor, que se habría de dar respuesta congruente similar a la adoptada con su hermano, primando su seguridad y protección, adoptando de forma urgente decisiones que garantizaran sus necesidades básicas, así como su integridad física y seguridad personal, por lo que tuvimos que reprochar que hubieran transcurrido más de diez meses desde que expusimos al inicio del expediente de queja la situación de



riesgo de los menores sin que respecto de esta persona menor de edad se hubiera llegado a adoptar ninguna medida de protección que la alejase de la situación de grave riesgo en que se encontraba, permaneciendo aún en dicha situación.

Con estos antecedentes, formulamos una Recomendación para que se revisen las actuaciones realizadas en el expediente de protección del menor y, en congruencia, se adopten con urgencia las medidas de protección que fueran necesarias para solventar los indicadores de riesgo grave que le afectan ([Queja 23/1334](#)).

### 2.1.3.2.5.1. Medidas de protección

**Una vez que la Entidad pública de protección de menores asume la tutela de una persona menor de edad ha de adoptar de forma diligente decisiones para atender sus necesidades y que sus derechos queden garantizados.**

Las actuaciones de protección se regirán de acuerdo a unos criterios tasados y unos procedimientos reglados, de manera que las decisiones estén revestidas de todas las garantías jurídicas. Tales decisiones sobre protección que se tomen se adoptarán de acuerdo a instrumentos técnicos validados por profesionales y procurarán, primero, que la persona menor permanezca en su familia y su entorno y, si esto no fuera adecuado, la medida que la proteja será familiar frente a residencial, estable, y si es posible se procurará que el recurso esté en su propia familia.

Pasamos a analizar dos de las principales medidas de protección: acogimiento familiar y residencial.

### 2.1.3.2.5.2. Acogimiento familiar

Como hemos señalado, **la legislación establece de forma prioritaria que el menor tutelado sea acogido por una familia evitando en lo posible su ingreso y permanencia en un centro residencial.**

Respecto a las **vicisitudes que acontecen en la medida de acogimiento familiar**, o su singularidad, mencionamos la reclamación de una familia guardadora, con fines de adopción, de tres hermanos menores de edad. Dicha familia se lamentaba de que los menores hubieran estado separados durante más de un año hasta que finalmente se constituyó la guarda con fines de adopción; que durante ese período de tiempo no se hubiera atendido con debida diligencia los problemas de salud que presentaban; y que, una vez constituida la guarda preadoptiva, no les fuera facilitada suficiente información al respecto.

La pareja se mostraba disconforme asimismo con el modo en que se acometió el período de acoplamiento de los menores con su familia; del escaso seguimiento y supervisión de la estancia de los niños con ellos; del retraso en proponer al juzgado la formalización de la adopción; y, por último, del contrasentido que supone que ellos, como familia guardadora con fines de adopción, no puedan acceder a la resolución declarativa del grado de discapacidad de una de las menores, sin que tampoco pueda acceder la propia menor pues para ello debería disponer de certificado digital que acredite su identidad.

Recibimos un informe de la Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Jaén que daba respuesta a las distintas cuestiones planteadas en el escrito de queja. Así, en relación con el prolongado tiempo durante el que los hermanos estuvieron separados, la Delegación Territorial justifica su actuación atendiendo a la dificultad de encontrar una familia idónea para acoger de forma simultánea a los tres hermanos y precisa que para paliar los efectos de esta separación los hermanos mantuvieron contacto entre ellos de forma habitual, a través de una entidad colaboradora que disponía de un espacio facilitador de las relaciones familiares.

En relación con esta cuestión esta Defensoría considera conveniente remarcar tres criterios que, entre otros, se debieron ponderar en el momento de adoptar dicha decisión como serían: la necesaria celeridad y eficacia en la adopción de medidas que diesen cobertura a las necesidades de los menores; la priorización de la medida de acogimiento familiar sobre el residencial; y la prioridad de que los hermanos no se separasen y permanecieran juntos a cargo de la misma familia o institución, remarcando lo establecido en el artículo 172 ter del Código Civil, en concordancia con el artículo 81, letra h) de la Ley 4/2021, de 27 de julio, de Infancia y Adolescencia en Andalucía, que señala que se procurará mantener unidos a los hermanos y hermanas en las medidas de protección que se adopten, siempre que ello no suponga una limitación para acordar una medida de integración familiar y garantizando el mantenimiento del contacto entre ellos cuando no se haya determinado que este contacto perjudique a alguna de las partes.



En cualquier caso, una vez adoptada la decisión de separar a los hermanos (dos en un centro y la tercera hermana acogida por una familia), no podemos considerar admisible que debieran permanecer en esta situación más de un año, debiendo sumar a la separación forzosa de su familia biológica la separación entre ellos, en una situación de provisionalidad no deseable a edades en que es tan necesaria la estabilidad y un entorno favorable a la preservación de los vínculos familiares. Se contravenía con esta decisión lo establecido en el artículo 108.5 de la citada Ley de Infancia y Adolescencia de Andalucía que previene que el acogimiento residencial no se acordará para los menores de trece años, salvo que no sea posible una alternativa familiar, en cuyo caso no podrá tener una duración superior a tres meses para los menores de siete años ni de seis meses para los mayores de siete años, debiendo priorizarse durante esos plazos las actuaciones tendentes a su integración en un núcleo familiar.

Por otro lado, respecto de la atención a los problemas de salud que presentaban los menores resaltamos lo establecido en el artículo 49 de la señalada Ley que obliga a las administraciones públicas de Andalucía a garantizar el derecho a la salud de los niños, niñas y adolescentes, precisando que la atención sanitaria para aquellos que se encuentren en la Comunidad Autónoma de Andalucía será integral y adaptada a sus necesidades y circunstancias específicas, teniendo garantizado el acceso a las especialidades y recursos del propio Sistema sanitario público andaluz.

Sobre este punto resaltamos la aparente inacción de la unidad tutelar o profesionales de referencia para el ejercicio de la tutela de los hermanos y también del personal responsable del centro de protección en que se encontraban dos de ellos ante los problemas de salud que presentaban. Recordemos que el artículo 129 de la Ley de referencia establece que los niños, niñas y adolescentes con medida de protección tendrán prioridad en la realización de analíticas, estudios y pruebas facultativas establecidas en los protocolos sociales y sanitarios para no retrasar la integración en la familia de acogida o centro de protección de menores. Y también que dichos menores tutelados tienen derecho a la gratuidad de los recursos y prestaciones del sistema sanitario, así como los tratamientos farmacológicos necesarios para el restablecimiento de la salud.

En cuanto a la escasa información que se proporcionó a la familia guardadora respecto de los menores remarcamos que los artículos 49.8 y 129.5 de la Ley andaluza ya referida reconocen el derecho de las personas guardadoras o acogedoras a ser informadas de todo lo que suponga la atención sanitaria que necesita la niña, niño o adolescente, así como del nivel de gravedad de sus problemas de salud, debiendo facilitar la información sanitaria que tuvieran disponible, siendo así que, además, el Estatuto andaluz de las personas acogedoras, guardadoras con fines de adopción y adoptivas establece el derecho de las personas acogedoras y guardadoras a que por escrito y en acto presencial, se les haga entrega de toda la información de la que disponga el Ente público sobre las personas menores propuestas para dicha medida de acogimiento. Precisa dicho Estatuto que, igualmente, la Entidad Pública entregará a las personas acogedoras o guardadoras la documentación identificativa, sanitaria y educativa del menor o la menor de la que disponga en el momento de la formalización del acogimiento, e irá remitiendo a la familia toda aquella que vaya obteniendo a lo largo del mismo.

En lo relativo a las incidencias acaecidas en el período de acoplamiento de los tres hermanos con la familia guardadora con fines de adopción hubimos de resaltar los negativos efectos provocados por el plan de acoplamiento derivado del modo en que fue diseñado, ya que nunca puede resultar aconsejable un acoplamiento entre menores y familia guardadora preadoptiva en el contexto en que efectivamente se realizó. Estimamos que no se ponderó de forma adecuada la circunstancia de que los hermanos estuviesen separados y residiendo en distintas localidades, lo cual creemos que hubiera aconsejado un plan de acoplamiento con requisitos más flexibles (horarios más amplios, posibilidad de pernocta en hotel, etc.) que evitarían tantos desplazamientos por carretera como se vieron obligados a realizar.

Por último, en relación con las actuaciones realizadas para el seguimiento y supervisión de la guarda con fines de adopción y posterior propuesta de adopción, señalamos que por tratarse de un acoplamiento complejo de tres hermanos en una misma familia, dos de ellos con problemas de salud que requerían de intervenciones quirúrgicas y debiendo cambiar de provincia de residencia, de entorno social y de colegio, lo prudente hubiera sido que el control no se limitara a lo estrictamente necesario, cumpliendo con los mínimos establecidos en la reglamentación.

En efecto, lo congruente es que la Entidad Pública hubiera realizado un seguimiento más estrecho no solo para corroborar la correcta evolución de los menores sino también para cumplir con las obligaciones derivadas del mencionado Estatuto Andaluz de las Personas Acogedoras, Guardadoras con fines de Adopción y Adoptivas, en cuanto a apoyo, seguimiento y orientación técnica a través de los equipos de la Entidad Pública o de las entidades facultadas para el ejercicio adecuado de la guarda, en todo el proceso previo, durante la medida y al cese de la misma, ofreciendo igualmente una intervención psicodiagnóstica y terapéutica para la atención emocional y conductual en los casos que sea necesario.



Atendiendo a las circunstancias descritas, procedimos a formular una serie de Recomendaciones que fueron asumidas de forma favorable por la Entidad Pública ([Queja 24/1107](#)).

**El procedimiento para la valoración de idoneidad para el acogimiento familiar o la adopción** también ha sido motivo de reclamación por la ciudadanía.

Reseñamos la solicitud de una pareja disconforme con la intervención de la entidad contratada por la Administración para que les fuera realizado el estudio valorativo de su idoneidad para la adopción nacional. Se quejaban del trato recibido por parte del personal con el que se entrevistaron, quien habría tenido una actitud negativa hacia ellos realizando interpretaciones sesgadas de los datos que iban recabando. Resaltaban que llegaron a manifestarles que nunca obtendrían una valoración de idoneidad favorable y les instaron a que renunciaran voluntariamente a su solicitud.

Tras una ardua y extensa tramitación de la queja por las sucesivas peticiones de informes que debimos realizar y las diversas alegaciones formuladas a los mismos por la familia, comprobamos que el procedimiento estaba siendo tratado por un juzgado a consecuencia de la demanda planteada por las personas titulares de la queja, por lo que debimos suspender nuestras gestiones conforme a lo establecido en el artículo 17.2 de la Ley reguladora de esta Institución.

No obstante, y con el fin de mejorar con carácter general el servicio de valoración de idoneidad, evitando que situaciones como la acontecida en la queja se vuelvan a repetir, acordamos formular una serie de Recomendaciones a la Administración ([Queja 22/5848](#)).

Respecto a **la prestación económica para los acogimientos familiares**, traemos a colación las intervenciones realizadas a instancias de una persona que tiene en acogimiento familiar permanente especializado (discapacidad) a dos personas menores de edad y que solo percibe la prestación económica derivada de dicho carácter especializado por uno de ellos. Argumenta que este hecho conlleva un trato discriminatorio para uno de los menores y por ello solicita que se produzca un cambio en la normativa que regula la prestación económica que ayuda a compensar los gastos inherentes al acogimiento familiar.

Tras plantear el caso ante la Dirección General de Infancia, Adolescencia y Juventud recibimos un informe que señala que la regulación actual de dicha prestación económica se encuentra en la Orden de 11 de febrero de 2004, modificada por la Orden 26 de julio de 2017, que contempla dos modalidades de prestación, una básica y otra específica para acogimientos familiares de urgencia y especializado. Según el artículo 9 de la citada Orden la prestación específica tiene por objeto remunerar la especial disponibilidad y cualificación de las personas acogedoras, que percibirán, además de la prestación básica general que corresponda según el número de menores acogidos (actualmente fijada en 387,80 euros por menor acogido), una prestación de 576 euros mensuales (actualmente 689,43 euros) por cada modalidad de acogimiento. Estas prestaciones económicas son compatibles entre sí, pudiendo coincidir varias en una misma familia acogedora de manera simultánea y/o consecutiva.

A lo expuesto añade la Dirección General que en los últimos años la Consejería de inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad está avanzando en las políticas de infancia hacia el acogimiento familiar, siendo así que está elaborando una nueva Orden que vendrá a cumplir las previsiones del artículo 107 de la Ley 4/2021, de 27 de julio, de Infancia y Adolescencia, habiéndose iniciado los trámites para realizar la consulta pública previa.

Tras valorar las circunstancias que concurrían en este supuesto, nos postulamos en favor de la argumentación expuesta por la persona titular de la queja, que considera improcedente, por resultar discriminatorio, que se otorgue de un trato igualitario a una familia que tenga acogidos, en la modalidad de acogimiento urgente o especializado a dos o más menores, respecto de otra familia que tuviese acogido sólo a uno.

Es evidente que los gastos inherentes al cuidado y crianza se ven incrementados cuanto mayor es el número de menores acogidos. Sin embargo, con la regulación actual sólo se ve incrementada la prestación básica en función del número de menores acogidos, pero no así la prestación especial, en la cual no influye dicho sumando.

Así las cosas, y toda vez que en el informe del mencionado centro directivo no se señala expresamente el sentido de la modificación normativa en la que se estaba trabajando, esta Defensoría emitió una Sugerencia resaltando la conveniencia de que el proyecto de reglamento que se encuentra en trámite solvente el trato discriminatorio al que alude la persona titular de la queja, haciendo posible que la prestación económica vinculada al acogimiento familiar contemple en todos los casos (prestación básica, especializada o de urgencia) un incremento de la cantidad a percibir en función del número de menores acogidos.



Esta resolución ha sido aceptada ([Queja 24/0474](#))

### 2.1.3.2.5.3. Acogimiento residencial

Las principales quejas relativas a la estancia de menores en centros residenciales aluden a la **aparente falta de supervisión y control de las personas menores de edad que propician continuas fugas (abandonos no autorizados) y también a la dificultad para acceder a recursos especializados para menores con problemas de comportamiento.**

Es el caso planteado por una familia que venía colaborando con la Entidad pública de protección de menores para tener acogido fines de semana y vacaciones a un adolescente tutelado, con un 60% de minusvalía reconocida. En su escrito de queja se lamentaba de que el menor se escapase continuamente del centro de protección en el que residía.

Tras interesarnos por el caso de este niño ante la Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Sevilla recibimos un informe que señalaba que días antes de recibir nuestro requerimiento se había solicitado por parte del Servicio de Protección de Menores plaza para el menor en un centro especializado en el abordaje de problemas de conducta ubicado fuera de la provincia de Sevilla, y ello en congruencia con la propuesta técnica emitida en tal sentido, que señalaba la necesidad de cambio de centro residencial a uno mejor adaptado a su perfil y que pueda atender sus especiales necesidades, así como que cuente con una mayor capacidad de contención considerando las continuas ausencias no autorizadas que protagoniza el menor (queja 24/9015).

En otro supuesto, la interesada nos decía que su sobrina protagonizaba reiteradas fugas del centro de protección en el que había sido internada y pedía que fuese trasladada a otro con mayor control y medidas de seguridad.

Solicitado informe a la Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad de Granada se indicó que la niña había transitado por diferentes centros, primero por uno de acogida inmediata, de ahí a uno calificado como residencial básico, del cual fue derivada ante su inadaptación y continuas ausencias no autorizadas a un centro especializado en el abordaje de problemas de comportamiento, del cual, ante su evolución positiva, fue derivada de nuevo a un centro residencial básico.

Y a este respecto, ante el hecho de que la menor hubiese vuelto a protagonizar fugas del citado recurso, la Delegación Territorial señalaba que el centro de protección en que la menor se encuentra acogida es de carácter abierto, lo que implica que los menores residentes pueden entrar y salir del mismo dentro de las distintas actividades programadas, si bien no deben ausentarse del recinto sin comunicarlo y sin disponer de autorización para ello, considerando que desde esta Entidad Pública y por parte de la dirección del centro que ejerce la guarda de la menor se están observando las medidas legalmente procedentes para su atención y protección.

Aun sin dejar de reconocer la dificultad que entraña la supervisión y control de las personas menores de edad internas en centros de protección, recordamos a la Delegación Territorial los deberes inherentes al ejercicio de la tutela pública de esta menor y emitimos una Recomendación para que ante su inadaptación al último centro al que había sido derivada procedente del centro especializado en el abordaje de problemas de conducta, en el que de también venía protagonizando abandonos no autorizados, se examine de nuevo la situación de la menor y atendiendo a sus antecedentes se acordase su ingreso a un centro mejor adaptado a sus características personales y la evolución experimentada en su problema de comportamiento ([queja 24/7245](#)).

### 2.1.3.2.6. Responsabilidad penal de menores de edad infractores

**Los asuntos planteados por menores de edad que se encuentran sometidos a medidas judiciales decretadas en el ámbito de su responsabilidad penal ocupan una atención singular.** Es evidente que esta circunstancia afecta de manera muy sensible a sus derechos y libertades fundamentales, del mismo modo que la situación de especial sujeción por los servicios de justicia juvenil genera el despliegue de la función garantista que añade, entre otras, a esta Institución.

Como en ejercicios anteriores, **las quejas recibidas provienen de los centros de internamiento de menores infractores (CIMI) y expresan cuestiones muy parecidas, derivadas de los múltiples aspectos que afectan a la vida ordinaria de estos jóvenes en sus respectivos centros.**



Por ejemplo, analizamos aspectos sobre el régimen de visitas o traslados a centros con mayor proximidad a sus lugares de origen (queja 24/0046 y [queja 24/0050](#)); permisos para realizar llamadas familiares (queja 24/6142); actividades formativas o de aprendizaje (queja 24/0053); aspectos sanitarios (quejas 24/0052, 24/0537 y 24/8858); conflictos entre iguales (quejas 24/0045 y 24/0057); o, en especial, las quejas por el comportamiento del personal de estos CIMI (quejas 24/0047 y 24/0051, [queja 24/0475](#)).

Precisamente, en estos aspectos más particulares, apuntamos que nos centramos en conflictos en los que contamos con la información detallada y registrada ofrecida por los propios gestores de los CIMI y sin acceder a otras fuentes acreditables de información. En todo caso, podemos valorar que disponemos de la información y colaboración de los gestores de estos servicios y que, mayoritariamente, las respuestas permiten ratificar unas actuaciones regladas y normalizadas que concluyen con un criterio de conformidad cuando intervenimos para conocer la naturaleza del conflicto planteado.

Acostumbramos a ratificar el efectivo seguimiento de los procesos de intervención que cada persona interna dispone a través de sus programas individualizados y comprobamos la metodología consolidada de protocolizar la gestión del encargo judicial de aplicar y ejecutar las medidas dispuestas por la autoridad de cada juzgado de menores responsable del cumplimiento de la medida judicial acordada.

Sin duda, los aspectos más delicados se presentan en aquellas quejas -escasas, afortunadamente- que relatan **supuestos de trato inadecuado o excesivo principalmente a la hora de aplicar medidas de contención física hacia los menores**. Ello nos ratifica en la importancia de garantizar la presencia institucional de la Defensoría en este delicado ámbito, a través de las quejas que acogemos por parte de los internos o sus familiares y, muy en especial, colaborando con el Defensor del Pueblo estatal, actuando bajo la figura del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura (MNPT) en sus diferentes actuaciones en el territorio andaluz (quejas 24/8820, 24/9090 y 24/9208).

Finalmente, ya reseñamos en el ejercicio anterior las quejas de oficio acometidas para desplegar el control y el seguimiento de varios temas que se estudiaron con motivo del [Informe Especial](#) realizado en 2014 titulado «La atención a menores infractores en los centros de internamiento de Andalucía». Podemos ahora completar el relato de sus dilatados trámites concluido en el presente año.

En concreto la actuación de oficio iniciada pudimos concluirla haciendo una valoración global de la tramitación y de las respuestas recibidas desde la Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública y la Consejería de Salud y Consumo para la **atención sanitaria de los menores infractores**.

En este ámbito, podemos asegurar la implicación del Sistema andaluz de justicia juvenil y del Sistema sanitario en la puesta a disposición del colectivo de menores infractores de una amplia y comprometida atención a sus específicas necesidades de asistencia de salud mental. A la espera de recibir este resultado final de los trabajos para el "Protocolo" que se acometerá, debemos considerar que las medidas propuestas en la resolución se encuentran en vías de solución y la atención recibida por esta Defensoría puede ser calificada como de aceptación ([queja 23/5510](#)).

Y de igual modo, hemos querido centrar una segunda investigación de oficio sobre **las necesidades de definir la atención de asistencia jurídica para estos menores infractores**, conforme a los términos que se recomendaron en el informe especial referenciado.

Tras su tramitación apreciamos un coincidente y reconocido esfuerzo colaborativo que queremos entender como próximo a una posición de disposición y diálogo de la Consejería para avanzar en el diseño de las mejores pautas de inter-relación entre los recursos destinados al sistema de justicia juvenil y las corporaciones profesionales de la Abogacía.

Este papel de impulso y coordinación deberá ser protagonizado por la Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación para ofrecer una visión integrada y general de los aspectos que atañen a la asistencia jurídica de las personas menores afectadas en toda Andalucía, de tal manera que se logre una coherencia en el servicio asistencial de los jóvenes internos en los CIMI especialmente dirigido a la atención jurídica para este colectivo.

Haciendo una valoración global de la tramitación de la queja de oficio y de las respuestas recibidas desde la Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública, podemos asegurar la implicación del Sistema andaluz de justicia juvenil y del Consejo Andaluz de la Abogacía en la puesta a disposición del colectivo de menores infractores de una amplia y comprometida atención a sus específicas necesidades de asistencia jurídica a cargo de la abogacía (queja 23/5011).



A pesar de las posiciones colaboradoras confirmadas, esta Institución hará un seguimiento y permanecerá atenta a los avances que se vayan produciendo en los aspectos señalados.

## 2.1.3.3. Actuaciones de oficio

Las quejas de oficio que se han iniciado en 2024 en materia de Infancia, Adolescencia y Juventud han sido las siguientes:

- ▷ **Queja 24/0779**, ante la Concejalía de Políticas Sociales del Ayuntamiento de Almería, relativa a la denuncia sobre la situación de alto riesgo de cuatro hermanas, menores de edad, de edades comprendidas entre los 17 y 4 años, residentes en Almería capital.
- ▷ **Queja 24/0781**, ante el Área de Bienestar Social de la Diputación Provincial de Jaén, relativa a la situación de riesgo de un niño, de nueve años, que reside con el padre y su actual pareja, ambos con problemas de adicciones, en un municipio de la provincia de Jaén.
- ▷ **Queja 24/1388**, ante Asuntos Sociales del Ayuntamiento de Almonte (Huelva), relativa a la denuncia de la negligente atención que reciben cuatro menores que residen con sus madres en el mismo domicilio de dicho municipio.
- ▷ **Queja 24/2717**, ante la Fiscalía Provincial de Almería y la Delegación Territorial de Justicia, Administración Local y Función Pública en Almería, relativa a la investigación por el asesinato por envenenamiento de dos menores por parte de su padre, cuando estaba pendiente un procedimiento judicial por violencia machista.
- ▷ **Queja 24/3295**, ante el Ayuntamiento de Málaga, relativa a la exposición en la línea de cajas de un gran establecimiento comercial de la ciudad de productos eróticos a la vista y fácil acceso de personas menores de edad.
- ▷ **Queja 24/3302**, ante la Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Granada, sobre la decretación de la mayoría de edad de seis migrantes que se vieron obligados a abandonar el centro de protección sin ninguna comunicación del Ente Público y sin recibir ayuda social, a pesar de carecer de alojamiento y medios económicos.
- ▷ **Queja 24/3303**, ante el Ayuntamiento de Huelva, relativa a un niño, de dos años de edad, cuyos progenitores están separados y que estaría recibiendo un trato inadecuado por parte del padre en los períodos que convive con él.
- ▷ **Queja 24/3723**, ante la Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Sevilla, relativa a la denuncia sobre presunta negligente en la atención que reciben dos menores tutelados por parte de su familia acogedora.
- ▷ **Queja 24/3761**, ante el Ayuntamiento de Sevilla, relativa a la infradotación de los equipos de menores de los servicios sociales comunitarios de Sevilla capital.
- ▷ **Queja 24/4636**, ante la Concejalía de Asuntos Sociales del Ayuntamiento de un municipio de Málaga, relativa a la denuncia sobre posible de situación de riesgo de unos hermanos, menores de edad, residentes en dicho municipio.
- ▷ **Queja 24/5223**, ante el Área de Barrios de Atención Preferente y Derechos Sociales del Ayuntamiento de Sevilla, relativa a la situación de riesgo de una niña, de dos años, como consecuencia del deficiente cuidado que recibe de sus progenitores toxicómanos.
- ▷ **Queja 24/5224**, ante la Concejalía de Asuntos Sociales del Ayuntamiento de Marbella, relativa a la situación de riesgo de un niño, de 12 años, como consecuencia del deficiente cuidado que recibe de su abuela, con quien convive en Marbella y que se encarga de atender sus necesidades.
- ▷ **Queja 24/5225**, ante la Concejalía de Políticas Sociales del Ayuntamiento de Almería, relativa a la situación de riesgo de una niña, de dos años de edad, cuyos padres padecen problemas de drogadicción y carencia de vivienda en condiciones de habitabilidad.



- ▷ **Queja 24/5655**, ante el Área de Derechos Sociales del Ayuntamiento de Málaga, relativa a la situación de riesgo de dos menores víctimas de maltrato psicológico y físico por parte de su progenitor, con medida de alejamiento en vigor por violencia de género.
- ▷ **Queja 24/5659**, ante la Fiscalía Provincial de Málaga, relativa a una denuncia de prostitución de menores en un domicilio de un municipio de Málaga.
- ▷ **Queja 24/5861**, ante el Ayuntamiento de Granada, relativa a una denuncia sobre posible situación de riesgo de un menor de cuatro años residente en dicho municipio.
- ▷ **Queja 24/6565**, ante el Ayuntamiento de un municipio de la provincia de Sevilla, relativa a la comunicación de posible situación de riesgo de dos menores residentes en dicho municipio.
- ▷ **Queja 24/5656**, ante la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública, relativa a la infradotación de personal en los servicios de protección de menores y de prevención y apoyo a la familia en las distintas delegaciones territoriales de Andalucía.
- ▷ **Queja 24/6566**, ante el Ayuntamiento de un municipio en la provincia de Cádiz, relativa a la posible situación de riesgo y malos tratos de una menor residente en dicha localidad.
- ▷ **Queja 24/6949**, ante la Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública, relativa a la elaboración de una Informe Especial sobre el Servicio de Punto de Encuentro Familiar (PEF) en Andalucía
- ▷ **Queja 24/7735**, ante el Instituto Provincial de Bienestar Social de la Diputación de Córdoba, relativa a la denuncia anónima de la situación de riesgo de dos hermanos que conviven con la madre y su actual pareja, quienes no le proporcionan los cuidados básicos.
- ▷ **Queja 24/7736**, ante el Ayuntamiento de un municipio de Almería, relativa a la denuncia del maltrato del que serían víctimas dos hermanos que conviven con su madre y su actual pareja.
- ▷ **Queja 24/8505**, ante los Servicios Sociales del Ayuntamiento de un municipio de la provincia de Cádiz, relativa a la denuncia sobre la posible situación de riesgo de un niño de cuatro años que vive con su padre quien vende y consume droga delante de él y tiene comportamiento agresivo.



# Este tema en otras materias

## Balance

### B5.3. Compromiso del Defensor con el impulso a Seis Causas

#### 1ª causa: Protección de la infancia y adolescencia

El Defensor de la Infancia y Adolescencia de Andalucía considera la atención a la defensa y promoción de los derechos de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes como una de las misiones esenciales de esta Institución. De ahí el compromiso firme e irrevocable de seguir trabajando por esta generación y por las que vendrán.

Principalmente en la calidad e igualdad del sistema educativo, para que ningún niño se quede atrás. Una educación inclusiva e integradora con los niños y niñas con necesidades especiales, para los que no nos cansaremos de exigir recursos. Una educación libre de violencia. El acoso escolar y el ciberbullying, lejos de las aulas.

Una sociedad que atienda a la salud mental de los niños y niñas, con prevención, detección a tiempo y tratamiento en los casos necesarios. Más que problemas de salud mental hablemos de condiciones de bienestar para estos niños y niñas.

Niños y niñas con igualdad de oportunidades en el acceso a servicios educativos, y también sanitarios, con independencia del lugar en el que vivan, sean ciudades o entornos rurales, que viva en entornos saludables, con propuestas de ocio, derecho al juego, y acceso a la cultura

Una infancia cuyos familiares tengan acceso a una vivienda con suministros básicos, luz, agua y sistema de climatización para que puedan vivir en condiciones dignas, porque, de nuevo, manifestamos nuestro compromiso por continuar la lucha para erradicar la pobreza infantil.

Con especial atención a menores con especiales condiciones de vulnerabilidad, como es el caso de los niños y niñas de otros países que llegan sin compañía de un adulto, entre los que destacan las víctimas de trata.

...

## 2.1.2. Educación y Universidades

### 2.1.2.1. Introducción

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



Además de dicho Objetivo, queremos traer a colación otro aspecto donde el Sistema educativo adquiere un destacado protagonismo. Nos referimos a la Meta 3.4 relativa a la tasa de mortalidad por suicidio, cuyo propósito es que, en el 2030, se reduzca en un tercio el riesgo de mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles mediante su prevención y tratamiento, así como promover la salud y el bienestar mental.

Es un hecho que el suicidio representa un grave problema de salud pública y una tragedia que afecta a las familias, a las comunidades y a los países. La sociedad suele ser reacia a tratar, debatir o hablar de este fenómeno. Siempre se ha considerado un asunto tabú, de manera singular para las familias afectadas por esta tragedia. El insoportable dolor y frustración que produce en el seno familiar el fallecimiento de uno de sus miembros por esta causa ha propiciado que durante mucho tiempo el problema haya sido silenciado, sobre todo por temor a un cierto efecto mimético. Sin embargo, **son cada vez más los expertos que cuestionan la ocultación del suicidio como una forma de prevenir su creciente incidencia.**

La Organización Mundial de la Salud (OMS) hace tiempo que alertó sobre el incremento de las muertes por suicidio a nivel mundial. Cada año se suicidan cerca de 700.000 personas en el mundo aunque por cada suicidio consumado hay muchas tentativas de suicidio. El 77% de los suicidios se produce en los países de ingresos bajos y medianos.

Pues bien, por mucho que nos pueda extrañar y nos resulte difícil de comprender, los adolescentes también se suicidan, no solo las personas adultas. Especialmente preocupantes son las cifras aportadas por la señalada OMS según las cuales **el suicidio, a nivel mundial, es la cuarta causa de muerte entre los jóvenes de 15 a 19 años.**

Este incremento de las muertes por suicidios de la población adulta y en especial de los jóvenes así como los intentos de autolisis, de modo singular tras la pandemia, ha puesto en el debate el alcance del fenómeno y la necesidad de intervenir. Hemos pasado del silencio al reconocimiento del problema. Pero ello no es suficiente, tenemos que ir del silencio a la acción.

En este contexto, el Consejo Europeo ya ha solicitado mayor implicación de la investigación científica, la educación en la escuela y los centros de atención médica con la finalidad de prevenir el suicidio en niños y adolescentes para convertirlo en una prioridad política. Es por ello que se ha realizado un llamamiento a las autoridades sanitarias, educativas y a la conciencia ciudadana para frenar las cifras de adolescentes y jóvenes que deciden poner fin a sus vidas.

Por su parte, el Consejo General de la Psicología insiste en la necesidad de diseñar e implementar una estrategia multidisciplinar y coordinada para la prevención del suicidio, que ofrezca una respuesta integral y que dé cuenta de la naturaleza multicausal de los comportamientos suicidas. Para tal finalidad propone determinadas acciones como: concienciar a la población sobre el suicidio, luchar contra los tabúes y estigmas de los problemas de salud mental, mejorar la detección de la depresión en la población infanto-adolescente en el ámbito educativo, desarrollar acciones coordinadas entre los profesionales sanitarios y otros sectores (educación, servicios sociales, policía), o identificar colectivos vulnerables según el nivel de riesgo para la prevención de la conducta suicida.

Acorde con el objetivo de la meta 3.4 vamos a centrar nuestro análisis en el papel de la escuela en la educación emocional del alumnado y como instrumento para prevenir el suicidio.

Hemos de partir de la base de que el bienestar emocional de niños, niñas y adolescentes representa un componente esencial de su desarrollo general y debe constituir una prioridad de las instituciones educativas. La salud emocional no supone la ausencia de problemas; antes al contrario, el bienestar emocional es la capacidad del niño o niña para enfrentarse a los desafíos de la vida con resiliencia y optimismo. Supone que el menor debe aprender a reconocer y gestionar sus emociones, a desarrollar una autoestima saludable y a construir relaciones positivas.

Ante este nuevo escenario de intervenciones de la escuela, las distintas leyes educativas han venido a reflejar un reconocimiento creciente de la importancia de la salud emocional en el desarrollo integral de los estudiantes que les permita obtener las herramientas necesarias para gestionar sus emociones y mejorar sus relaciones interpersonales.

Citamos la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, que, aunque no contiene un precepto específico dedicado a las competencias emocionales, el preámbulo de la norma y varios de sus preceptos destacan la **importancia de la dimensión afectiva en la educación.**

En cambio, la vigente Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley de 2006, aborda la educación emocional en varios de sus artículos cuando reconoce que los fines del sistema educativo incluye el pleno desarrollo



de la personalidad y capacidad del alumnado; cuando habla de la educación en el ejercicio de la tolerancia y la libertad dentro de los principios democráticos de convivencia y de prevención de conflictos; cuando menciona la educación en la responsabilidad individual del mérito y esfuerzo personal; o cuando incluye la formación de la paz, el respeto de los derechos humanos, a los seres vivos y al medio ambiente. Para estos fines, las Administraciones educativas dispondrán los medios necesarios para que todo el alumnado alcance el máximo desarrollo personal, intelectual, social y emocional (artículo 7).

Ante este escenario que ha diseñado la ley educativa, resulta evidente que el profesorado y resto de profesionales del centro educativo deben estar atentos a las señales de angustia emocional, tales como cambios en la personalidad o el comportamiento (por ejemplo, cuando el niño o adolescente está más retraído, se le ve triste, más irritable, ansioso, cansado o apático, o comienza a actuar de forma errática, implicándose en acciones perjudiciales para sí mismo u otras personas), y también ante los patrones de sueño o los hábitos alimenticios. Cuando se visualizan dichas señales, los profesionales de la educación deben prestar apoyo al alumno o alumna antes de que la situación se agrave y pueda desembocar en un intento de autolisis, y ello sin perjuicio de que cada situación deberá ser abordada en el contexto profesional especializado que se estime pertinente.

Detectar e intervenir en los casos señalados no es tarea fácil; en absoluto. Por ello, hemos de congratularnos de que Andalucía se haya sumado a las comunidades autónomas que cuentan con **protocolos específicos para la prevención del suicidio en el ámbito educativo**. Una iniciativa que fue expresamente demandada por esta Institución en su condición de Defensoría de la Infancia y Adolescencia, y que viene a dar cumplimiento a la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia, que establece que las administraciones educativas regularán los Protocolos de actuación contra el abuso y el maltrato, el acoso escolar, ciberacoso, acoso sexual, violencia de género, violencia doméstica, suicidio y autolesión (artículo 34).

El mencionado documento denominado "[Guía para la prevención del riesgo de conductas suicidas y autolesiones del alumnado](#)" pretende guiar y acompañar a los centros en la elaboración de una propuesta de prevención, protección e intervención para situaciones de riesgo o evidencia de conductas suicidas y autolesiones, contando con el apoyo del Servicio de Inspección Educativa y de otras instancias que puedan asesorar al centro. Su objetivo es poner en marcha una serie de mecanismos de atención, cuidado y protección especial del alumnado afectado.

Para ello, las tareas de planificación del centro, con especial participación del Coordinador o Coordinadora de Bienestar y Protección y la Orientación Educativa, así como la coordinación con la familia y con los servicios especializados (Salud y, en su caso, Servicios Sociales) que puedan conocer del caso, debe considerarse fundamental.

Las bondades de la iniciativa descrita obliga a los centros educativos a contar con una serie de recursos. Recursos personales y materiales para poder ejercer las encomiendas sobre prevención del suicidio de modo eficaz y eficiente. Y es que no podemos olvidar que el profesorado y equipos directivos de los colegios e institutos se enfrentan cada vez a un panorama más complejo desempeñando, junto con el trabajo tradicional de transmisión, otros roles esenciales en la formación emocional y social del alumnado.

Por otro lado, como ya hemos tenido ocasión de exponer en diferentes foros, nos preocupan los importantes desafíos a los que se están enfrentando aquellos y aquellas profesionales que tienen encomendadas las funciones de Coordinador o Coordinadora de bienestar social. Representan un papel esencial para detectar y apoyar al alumnado en situación de vulnerabilidad, proporcionando una comunicación y coordinación fundamental entre la escuela, la familia y otras administraciones públicas (servicios sociales y salud). Su trabajo es importante, diverso y complicado: deben manejar casos de suma complejidad, coordinar recursos limitados, ofrecer apoyo a niños, niñas y adolescentes con problemas de bienestar emocional. Y en un alto porcentaje de los casos, todas estas loables actuaciones se realizan teniendo que compatibilizarlas con sus tareas escolares ordinarias.

Con fundamento en todo lo señalado, esta Defensoría no puede por menos que reclamar de las administraciones educativas todos los recursos necesarios para que los profesionales de la Escuela puedan desarrollar su labor de prevención del suicidio adecuadamente. No se trata solo de una cuestión laboral, que también, se trata sobre todo y ante todo de que se puedan llevar a cabo todas las acciones y medidas previstas por el ordenamiento jurídico para proteger al alumnado con problemas de bienestar emocional y como prevención del suicidio.



## 2.1.2.1.2.3. Convivencia escolar

En relación a la convivencia en los centros docentes, el mayor número de quejas recibidas durante el año 2024 se ha referido a **presuntas situaciones de acoso escolar**. En algunos casos se denuncia la no apertura del protocolo correspondiente ante los hechos sucedidos, o la tardanza en hacerlo, mientras que en otras ocasiones -la mayoría- se muestra la discrepancia con que tras la tramitación del protocolo se haya determinado la no existencia de la situación de acoso.

En cuanto a estas últimas, hemos de manifestar que, en muchos casos en los que los progenitores muestran su disconformidad con la actuación de los centros docentes en relación a la situación de acoso se evidencia el posible desconocimiento de las características que definen este fenómeno.

Tal como establece el Protocolo de actuación en supuestos de acoso escolar del Anexo I de la Orden de 20 de junio de 2011, por la que se adoptan medidas para la promoción de la convivencia en los centros docentes sostenidos con fondos públicos y se regula el derecho de las familias a participar en el proceso educativo de sus hijos e hijas, el acoso escolar ha de ser entendido «como el maltrato psicológico, verbal o físico hacia un alumno o alumna producido por uno o más compañeros y compañeras de forma reiterada a lo largo de un tiempo determinado».

Basado en dicha definición, las características que han de concurrir para determinar o no la existencia de acoso son las siguientes: intencionalidad de causar el daño, repetición continuada en el tiempo, desequilibrio de poder entre víctima y acosador y la indefensión y personalización. También se ha de comprobar si existe un componente colectivo o grupal, es decir, si son varios los agresores o agresoras, así como la existencia de observadores pasivos, lo que sí ocurre en la mayoría de los casos.

Sin embargo, como decimos, ignorándose o no estando conforme con las características que definen el acoso escolar, las familias confunden este con las agresiones esporádicas y otras manifestaciones violentas, aunque ciertamente graves, que se producen entre los protagonistas del suceso, pero que han de ser abordadas aplicando las medidas educativas que el centro tenga establecidas en su Plan de convivencia. Y ello de acuerdo con lo especificado en el Decreto 327/2010 y Decreto 328/2010, ambos de 13 de julio, por los que, respectivamente, se aprueban los Reglamentos Orgánicos de los institutos de Educación secundaria, y de las Escuelas infantiles de segundo ciclo, los colegios de Educación primaria, los colegios de Educación infantil y primaria y los centros públicos específicos de Educación especial (quejas 24/0629, 24/0714, 24/1137, 24/1231, entre otras).

...

Y por último, entendemos que es merecedora de mención en este epígrafe la actuación iniciada por una madre que ponía de manifiesto su absoluto pesar porque consideraba que **su hija transexual estaba siendo víctima de acoso escolar sin que por parte del centro se estuviera haciendo nada por protegerla**.

A pesar de entender su sensación de inacción por parte de quienes ella consideraba que debían protegerla, lo cierto es que de toda la información que recibimos de la Delegación Territorial competente se deducía que se llevaron a cabo múltiples actuaciones para investigar los hechos denunciados, si bien no se había podido determinar con certeza, o al menos con los medios de investigación con los que cuentan los centros docentes, que existiera la situación de acoso en la que consideraba que se encontraba su descendiente.

Sin embargo, nos dirigimos a la Administración competente recordándole la necesidad e importancia que tiene que desde las distintas instituciones y órganos administrativos se insista y se faciliten los mecanismos de concienciación que sean necesarios para que los centros docentes y la comunidad educativa, en general, presten especial atención a los alumnos y alumnas transexuales.

Como refleja el Anexo VIII de Orden de 28 de abril de 2015, por la que se modifica la Orden de 20 de junio de 2011 «la manifestación en menores de disconformidad con su identidad de género puede suponer, en determinados casos, una situación de especial vulnerabilidad y llegar a provocar problemas de integración o de rechazo social, que en el ámbito educativo pueden desembocar en abandono o fracaso escolar, con la consiguiente repercusión negativa en el futuro personal y profesional. Las dificultades a las que pueden enfrentarse las personas transexuales aconsejan desarrollar actuaciones que permitan atenderlas adecuadamente en el ámbito educativo, contando con sus familiares y su entorno, para conseguir su plena integración social, y evitar posibles situaciones de rechazo, discriminación o transfobia», pronunciamiento que queremos hacer patente en el presente informe (queja 24/4627).



## 2.1.2.1.2.5.1. Servicio de comedor escolar

**La atención a una menor diabética e insulino-dependiente en el servicio de comedor escolar ha sido objeto de análisis.** El problema surgía durante las horas de comedor en las que los servicios de la entidad concertada no estaban expresamente incluidos en las prestaciones contratadas. En un estudio más específico sobre el ámbito de relación que se produce entre la entidad adjudicataria del servicio y la administración educativa, resulta conveniente detenernos en la identificación de actividades prestacionales que se contienen en el Pliego de Prescripciones Técnicas del contrato suscrito y que debe describir las actuaciones previstas y obligadas de la firma responsable de facilitar el servicio de comedor escolar previamente definido.

De hecho, el propio relato de la queja y la reclamación que expone la interesada cuando pretende sustituir la dosis de adrenalina para garantizar su conservación, evidencia la disparidad de criterios que expresa la empresa prestadora del servicio frente a la interesada en cuanto a las actividades que engloba el servicio de comedor y que exige una mejorable definición.

En contra de la pretensión del familiar, la respuesta de los responsables de la entidad prestadora es igualmente rotunda al manifestar por escrito su negativa indicando que ya habían trasladado a la dirección que entre las competencias del personal de monitoraje no se encuentra suministrar ningún tipo de medicación ya sea de rescate o no. El personal no está obligado a formarse ni se le puede obligar. En cuanto a la conservación de los medicamentos se señalaba que las cámaras sólo están habilitadas y configuradas para la conservación de barquetas de comida, no para medicación.

Ante esta situación, entendimos oportuno **sugerir** a la Consejería educativa que estudien y, en su caso, consideren la inclusión específica en los Pliegos de Prescripciones Técnicas definidos en los procesos de contratación de servicios de comedor aquellas actividades y condiciones que definen la intervención ante casos de emergencias o incidencias surgidas en el ejercicio de estos servicios complementarios. ([queja 24/1854](#)).

...

## 2.1.2.1.2.5.2. Servicio transporte escolar

...

Mención especial merecen aquellas en las que el alumnado usuario son niños y niñas escolarizados en **centros de educación especial**, requiriendo estos, en muchos casos, una adaptación en los vehículos utilizados acorde con las necesidades de estos menores (quejas 24/7455, 24/8763 y 24/8706).

Citemos un ejemplo. La interesada nos comunicaba que a pesar de que ya el curso estaba más que comenzado, su hijo, de 12 años y con una discapacidad del 68% y movilidad reducida, no contaba con transporte escolar, puesto que no se le había proporcionado ni autobús adaptado para poder desplazarse al centro, ni un monitor o monitora que lo acompañara durante el trayecto.

Según le comunicaban, ambos recursos estaban aprobados pero, sin embargo, el conductor del autobús que lo recogía se había negado a que subiera al vehículo. Nos pedía encarecidamente nuestra intervención urgente para que el menor pudiera asistir a su centro de Educación especial, puesto que ella no podía trasladarlo diariamente.

Afortunadamente, fuimos informados de que, finalizado el procedimiento de contratación, al alumno se le facilitó el transporte adaptado que necesitaba y el monitor acompañante (queja 24/8028).

Es evidente que el uso de este servicio complementario es de suma importancia para, en la mayoría de las veces, poder conciliar la vida familiar con la laboral. Ahora bien, en estos casos, en los que los usuarios son alumnos y alumnas con diversas discapacidades y limitaciones más o menos graves, se ha de extremar la diligencia en ofrecerles los recursos adecuados, puesto que en caso contrario, como el que hemos visto, disponer del recurso de transporte escolar supone poder asistir o no al centro.



## 2.1.2.1.2.6.1. Educación especial

Nuestro ordenamiento jurídico dispone de un sólido elenco de disposiciones que reconocen la inclusión escolar como uno de los principios del Sistema educativo y que define a la escuela inclusiva como un modelo esencial para lograr la atención integral de todo el alumnado, independientemente de sus condiciones y capacidades. Ciertamente, este desarrollo logrado tras un largo y complicado proceso es un avance coherente con los principios y proclamas que fundamentan el alcance y contenido del derecho a la Educación.

Esta Institución dedica buena parte de sus actuaciones en este particular ámbito a construir ese trayecto que transcurre desde lo previsto a lo real; desde lo deseable a lo evidente. **El trabajo volcado en la atención de muchas quejas sobre Educación Especial quiere ser un honesto esfuerzo por transformar ese armazón de disposiciones y normas en la realidad cotidiana de nuestros colegios respondiendo a su alumnado como lo merece y necesita.**

El ejercicio de 2024 ha sumado nuevos supuestos **reclamando la presencia de Profesionales Técnicos de Integración Social** (PTIS), o **mejorando sus horarios y jornadas para lograr la atención que requiere el alumnado** (quejas 24/0916, [queja 24/2626](#), queja 24/3888, [queja 24/7136](#), 24/7137, 24/7450, 24/7658, 24/8034, 24/8327, 24/9175, entre otras muchas). Nuestra posición acostumbra a reivindicar un compromiso decidido por reforzar estas prestaciones profesionales que son llave para la normalización del alumnado en su centro educativo e integrándose en sus actividades complementarias. Sin duda esta categoría profesional adquiere un papel relevante en el sostenimiento de toda la atención del alumnado con necesidades educativas especiales (NEE) en su discurrir por las actividades de los centros, de tal forma que la ausencia de esta ayuda condiciona -o cercena directamente- la simple presencia de un alumno en su colegio.

De ahí que las quejas relacionadas con estas demandas son reiterativas y normalmente argumentadas por las familias promotoras. Del mismo modo, apuntamos que las respuestas de las autoridades suelen procurar medidas conciliadoras tras arduas gestiones e impulsos ([queja 24/3044](#) o [queja 24/7410](#)).

En cambio, sí **nos encontramos con mayores restricciones para disponer de los servicios de Audición y Lenguaje (AL) y de Pedagogía Terapéutica (PT)**. Se trata de especialidades que se encuentran categorizadas de «difícil generación» lo que otorga un aparente argumento desde las autoridades para prorrogar o postergar su concesión. Sin embargo, asistimos a otro frecuente motivo de queja dada la riquísima aportación que ofrecen dichas especialidades a estos niños y niñas, teniendo en cuenta además la significación que alcanzan los técnicos AL y PT ante perfiles como los Trastornos de Déficit de Atención e Hiperactividad (TDAH) y las tipologías autistas (TEA).

Precisamente con una especial atención al alumnado con necesidades auditivas, concluimos este año una actuación que nos permitió analizar el amplio referente normativo de apoyo para este alumnado, lo que generó una resolución que supuso un claro impulso a las medidas de refuerzo de este personal y de sus equipos de apoyo en los que comparecen también las especialidades de lenguaje de signos ([Queja 23/7453](#)).

Y, de manera destacada, aludimos también a una actuación de oficio desplegada para conocer **el alcance y aportación de los convenios de colaboración suscritos desde 2018 entre las autoridades educativas y las entidades ciudadanas de apoyo al autismo**. La investigación ratifica el interesante ámbito de colaboración con este sector asociativo que permite acompañar medidas de apoyo y refuerzo.

Hemos podido esbozar algunos resultados de muchos años de aplicación de estos convenios que aún aguardan un balance profundo y crítico sobre los logros de este modelo colaborativo que aporta un valor de compromiso y presencia de la sociedad civil junto a los responsables públicos; pero también necesita una honesta revisión de algunos efectos que pueden llevar a distorsionar el papel accesorio y colaborador de estas entidades voluntarias que no puede confundirse con la irrenunciable responsabilidad del sistema educativo de ofrecer toda la atención que el alumnado de autismo requiere.

Más allá de este aporte complementario de las asociaciones, reiteramos nuestra posición de reivindicar el aula específica TEA como referencia organizativa preferente e idónea de respuesta educativa especializada para este alumnado autista y que tiene que ser el objetivo primario que debe asumir la autoridad educativa para ofrecer de manera efectiva la garantía de atención que este colectivo necesita.

En este reto, tenemos que promover la progresiva implantación de las aulas específicas de alumnado TEA en los centros educativos y sus recursos profesionales, contando con personal técnico especializado, en particular de Pedagogía Terapéutica y de Audición y Lenguaje. Este proceso debe dar respuesta a las demandas de atención del alumnado



que presenta estos perfiles TEA procurando avanzar en los ratios o indicadores de cobertura y extendiendo la efectiva disposición de estas aulas acorde con la presencia creciente y generalizada de estos niños y niñas que aguardan una educación efectivamente inclusiva e integradora. ([Queja 24/2377](#))

En la misma estrategia, destacamos otra actuación por expresa iniciativa de la Defensoría centrada en el **alumnado que presenta graves dificultades por motivos de salud y debe compaginar su presencia escolar con los necesarios apoyos desde los dispositivos sanitarios**. Baste citar el ejemplo de la queja 24/8182 en la que se había acordado la escolarización conjunta de unas gemelas ya que una, con una grave enfermedad, no tenía asistencia en el centro de referencia. Ello señala que la presencia de estos apoyos no está tan irradiada como la realidad exige y que la disponibilidad de estos profesionales sigue siendo un factor singular y, en ocasiones, demasiado especial.

Precisamente, nuestra actuación se dirigió a conocer la aplicación de un protocolo especial suscrito entre las Consejerías de Educación y de Salud a fin de abordar esta delicada situación para muchas familias, profesionales implicados y alumnado con enfermedades graves.

La cuestión viene de lejos, puesto que a lo largo de 2022, y sobre todo 2023, las quejas que exponían estas cuestiones eran respondidas remitiéndonos a un “protocolo” que se venía discutiendo entre los departamentos afectados. Ello propició que la Defensoría requiriese mayores detalles de este recurrente proyecto de protocolo, en especial cuando en septiembre de 2024 tal protocolo fue institucionalmente presentado.

Aún restaban meses para que pudiéramos acceder al texto del citado documento y sobre todo, lo más importante, conocer los resultados concretos del documento denominado “Protocolo conjunto de colaboración que establece condiciones generales y básicas necesarias para ofrecer una escolarización segura al alumnado enfermo en situación de cronicidad o en situación de cuidados paliativos”, que debía clarificar el papel y los procesos de intervención de todos los servicios sanitarios y educativos para atender al alumnado con enfermedades terminales y crónicas graves.

Por ahora, estamos a la espera de poder acceder a toda la información que explique la puesta a disposición de prestaciones de naturaleza sanitaria y educativa en el marco de la atención que se facilita al alumnado con necesidades especiales.

Somos conscientes de que estamos ante una compleja realidad, en la que se produce gran variedad de casos singularizados y con perfiles muy diversos, en los que existe un denominador común consistente en necesidades de prestaciones y cuidados de tipo sanitario para este tipo de alumnos.

Confiamos que esta investigación pueda concluir brevemente y estar en condiciones de proceder a una evaluación de sus resultados. Mientras, continuaremos atendiendo los casos concretos que continúan llegando y que tramitamos de manera particularizada (queja de oficio 24/6359, [Queja 24/6571](#)).

En un contexto más generalizado, en relación a la atención del alumnado con necesidades educativas especiales (NEE), hemos venido recibiendo quejas de las familias de estos **chicos y chicas que no podían formalizar su inscripción en actividades estivales de refuerzo organizadas en sus centros educativos**.

Las respuestas -coincidentes desde varias Delegaciones Territoriales de Desarrollo Educativo y Formación Profesional- argumentaban que las normas reguladoras del programa excluían al alumnado escolarizado en la modalidad C (aula específica) por lo que estos niños y niñas no podían integrarse en las actividades estivales de refuerzo.

Las expresiones de sorpresa y malestar que hemos recogido en estas quejas individualizadas, parecen ratificarse tras este criterio participativo que es el que podemos someter a consideración. Y es que el diseño formal que se realiza del Programa se expresa en la práctica en un espacio más de vida escolar en periodo de vacaciones que se describe sobre dos pilares: uno aludiendo a ofrecer un refuerzo educativo en las áreas o materias de carácter instrumental o apoyo para la organización del trabajo, mejora de los hábitos y técnicas de estudio; y otro, señalando perfiles del alumnado asociado a bajos niveles de autoestima y de habilidades en la gestión de la información y el conocimiento y que, por ello, requiere de un refuerzo adicional. Entre ambos apoyos parece un tanto apresurado desligar sin más al alumnado escolarizado en la órbita de las necesidades especiales.

Nuestra posición la expresamos con motivo de una actuación de oficio incoada para abordar globalmente la situación. La queja concluyó posicionándonos en una **resolución** para ampliar el perfil del alumno o alumna participante en estos programas de refuerzo estival.



No cabe duda de que se producen singularidades a la hora de atribuirles objetivos curriculares o adquisición de técnicas de estudio; pero podríamos definir otros objetivos igualmente asumibles en los contenidos previstos de estos programas adaptados -aquí está la clave- a este perfil de alumnado. Es decir, persistir en los principios de inclusión y de normal participación del alumnado en su conjunto cuando en su propio centro se organizan actividades estivales a las que concurre una buena parte del colectivo de chicos y chicas para aprovechar actividades de extensión y especialización educativa en las que no se comprende la exclusión de otros compañeros del centro que acuden a sus aulas, aunque especiales.

Esperamos poder evaluar la respuesta de la Consejería ante nuestra resolución en próximos informes ([Queja 24/6572](#)).

## 2.1.2.1.2.6.2. Educación compensatoria

En el ejercicio de 2024 hay que destacar dos asuntos que por su naturaleza y trascendencia para determinado alumnado es necesario mencionar.

### **El primero se refiere a la tramitación de las becas de la convocatoria general al alumnado extranjero que carece de NIE y que solo cuenta con pasaporte.**

Traemos a colación la queja de una ciudadana que ponía de manifiesto que en las unidades tramitadoras de las becas y ayudas convocadas por el Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes se estaba exigiendo la presentación del NIF o NIE a aquellos menores extranjeros de entre 16 y 18 que solo están en posesión de pasaporte y cuyos progenitores se encuentran en situación irregular en España. Tenía constancia, además, de que en anteriores convocatorias efectivamente este tipo de solicitudes habían sido "almacenadas" sin haber procedido a su tramitación por parte de las unidades tramitadoras, alegando que es el Ministerio de Educación el que no permite la presentación de solicitudes a aquellas personas extranjeras que se encuentran en la situación descrita.

A pesar de ello, y por el contrario, había tenido conocimiento de que algunas personas, tras presentar reclamaciones, después de mucho tiempo, finalmente cobraron sus becas o ayudas, siendo desconcertante que en un principio se obstaculizara el acceso a las distintas convocatorias y que, posteriormente, solo a algunas de las personas que habían insistido se les hubiera reconocido y abonado la cuantía que les hubiera correspondido a pesar de no contar con NIF o NIE.

Al respecto, en su día, desde esta Institución se remitió al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales una queja que hacia alusión al mismo asunto que ahora se nos expone -si bien referida en aquel caso a las ayudas al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo-, resultando que con ocasión de su tramitación por aquel alto comisionado parlamentario se emitió informe por parte de la Secretaría de Estado de Educación.

En dicho informe se señaló que, sin perjuicio de que en virtud del convenio de colaboración suscrito con la Junta de Andalucía es a esta a la que le corresponde la gestión íntegra de las becas y ayudas de las distintas convocatorias del Ministerio, en cuanto al fondo de la cuestión planteada, el Real Decreto 1721/2007, de 21 de diciembre, por el que se establece el régimen de las becas y ayudas al estudio personalizadas recoge, en su artículo 4 d), la aplicabilidad de lo dispuesto en la normativa sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social a los estudiantes extranjeros no comunitarios.

En consecuencia, seguía señalando el informe de la Secretaría General, según dispone esta última normativa, y de acuerdo con la doctrina del Tribunal Constitucional, las personas extranjeras menores de edad tienen derecho al sistema público de becas y ayudas al estudio en las mismas condiciones que los españoles sin limitaciones derivadas de su situación administrativa en España, lo que, como no podría ser de otra manera, el Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes reconocía de forma plena dicho derecho, y, por tanto, es perfectamente posible la obtención de estas becas y ayudas por parte de las personas menores de edad extranjeras sin necesidad de disponer de NIF o NIE.

Y en cuanto al pago de las becas o ayudas concedidas a aquellos menores extranjeros que no poseen esa documentación identificativa y cuyos progenitores se encuentran en situación irregular en España, el Ministerio había arbitrado un procedimiento específico que permite su abono al margen del sistema de pagos masivos, que es el procedimiento utilizado de manera general para dicho abono. En consecuencia, ningún inconveniente hay en que se puedan conceder y pagar becas y ayudas a estos estudiantes menores de edad que no están en posesión de un NIE o NIF.



Por último, el reiterado informe de la Administración estatal señalaba que, en cualquiera de los casos, se iba a proceder a dar puntual información a la Junta de Andalucía de este procedimiento de pago específico al que se ha hecho referencia, por si no tuviera conocimiento con el fin de que pudiera efectuar los abonos correspondientes.

En esos términos nos dirigimos a la Dirección General de Ordenación y Evaluación Educativa, solicitando información de lo actuado por las unidades tramitadoras, así como si habían recibido de la Secretaría General de Educación del Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes información acerca del sistema de pago específico de becas y ayudas a menores extranjeros sin NIF o NIE.

En su respuesta, se nos comunicó que las actuaciones llevadas a cabo por las unidades de tramitación de becas y ayudas de las respectivas Delegaciones Territoriales respondían a las instrucciones recibidas del Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes. Y en las instrucciones para la tramitación de la convocatoria 2023-2024 se indicaba que era necesario exigir algún NIE a las personas interesadas, por lo que si el menor no contaba con este, debía aportarse el de cualquiera de los progenitores.

No obstante, el centro directivo indicaba que existía una novedad con respecto a las instrucciones de los años anteriores y que resultaba contradictorio con lo anteriormente señalado, en cuanto a que se ordenaba que para tramitar estas becas y ayudas se debía proceder, en una primera fase, a comprobar si existe alguna causa de denegación por requisitos generales y/o económicos, pero que si a la vista de la documentación aportada se viera que no existe causa de denegación, se debía plantear cada caso al propio Ministerio, que será el que determine la procedencia del reconocimiento y pago de la beca a pesar de que el solicitante no tenga NIE ni sus progenitores tampoco.

En cualquiera de los casos, cabía señalar, nos decía la Dirección General, que se requeriría al Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes para que aclarara las contradicciones puestas de manifiesto con respecto a las novedades expuestas en las instrucciones, a la vez que se solicitaría el protocolo de actuación para proceder al pago en el caso de que este correspondiera, si bien no procedería a este hasta tanto no recibiera nuevas instrucciones.

Entendemos que así se hizo, aunque no obstante, haremos un seguimiento de la cuestión para comprobar que se han corregido las distorsiones que hasta este momento se producían en la tramitación de los menores que carecen de NIE y cuyos progenitores se encuentran en situación irregular en España (quejas 24/2806, 24/3773, 24/3779, 24/3805, entre otras).

El segundo de los asuntos en materia de educación compensatoria se refiere a **las ayudas al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo cuando padece TDAH**. La cuestión que se suscita es que muchos de los solicitantes nos muestran su discrepancia con que se les haya denegado esa ayuda a pesar de que su hijo o hija cuente con ese diagnóstico.

La controversia tiene su origen en la errónea interpretación que en muchos casos se realiza de la Sentencia del Tribunal Supremo de 8 de febrero de 2023 -a la que nos remitimos-, en la que al contrario de lo que, como decimos, algunos interpretan, en ningún momento señala que el alumnado con TDAH pueda obtener las ayudas sin cumplir el resto de los requisitos que establece la convocatoria y, por tanto, sin que requieran determinados apoyos y atenciones educativas específicas derivadas de "discapacidad, de trastornos graves de conducta o de trastornos graves de la comunicación y del lenguaje". Tampoco dicha sentencia declaró nulo el artículo de la convocatoria que, en el caso de la discapacidad, exige un certificado de al menos el 33%, como forma de acreditar la necesidad educativa específica.

Por lo tanto, y aunque de manera muy resumida, se ha de concluir que el alumnado diagnosticado de dicho padecimiento no es beneficiario de la ayuda, sino que para poder percibirla debe además estar encuadrado dentro de alguno de los supuestos contemplados en la convocatoria. Es decir, que o bien es un alumno o alumna con un porcentaje de discapacidad mayor del 33% -lo que debe acreditar mediante el certificado correspondiente-, o bien padecer trastornos graves de conducta o trastorno grave de la comunicación y el lenguaje -acreditándose ambas situaciones mediante certificado favorable del equipo de orientación (queja 24/0774, entre otras).



## 2.1.4. Vulnerabilidad económica y social

### 2.1.4.2.1.3. La vivienda: un derecho que sigue siendo difícil de alcanzar para la población más vulnerable

...

Interesa en este sentido también traer a colación algunos datos del estudio publicado en 2023 por [Save the Children](#), referido a las [dificultades de las familias para pagar la vivienda en Andalucía](#), un problema que afecta principalmente a hogares monoparentales y con menores.

Según este estudio, en Andalucía son muchas las familias que no disponen de una vivienda adecuada, destacando la situación de hacinamiento de muchas de ellas. Unas viviendas que son más frecuentes en los barrios que están más alejados de “zonas con oportunidades económicas” y donde “el grado de cohesión y la exposición a riesgos para la salud –drogas, basura, etc.- o la seguridad –delincuencia-, inciden directamente en el bienestar y salud de sus habitantes y afectan a la movilidad social”.

Calcula que Andalucía es la tercera comunidad autónoma con mayor porcentaje de hogares con niños, niñas y adolescentes que no pueden mantener una temperatura adecuada. Según este estudio, en Andalucía el 3,4% de los hogares vive en precario y por lo tanto en una “vivienda insegura”.

Se recoge también en el informe que la infravivienda es uno de los principales problemas al que se han de enfrentar los gobiernos locales y autonómicos dado que según la Estrategia Regional Andaluza para la Cohesión e Inclusión Social, (Erascis), “la infravivienda representa un 34,4% del total de las viviendas andaluzas. Esto incluye edificios sin evacuación de aguas residuales, viviendas en mal estado o en edificios de cuatro plantas o más sin ascensor, entre otras”.

### 2.1.4.2.3.1.3. Repercusión del Reglamento de Extranjería en la regularización por arraigo

...

**La relevancia de la figura del arraigo** en la regularización administrativa de las personas migrantes que se encuentran en España, sin la correspondiente autorización de residencia y trabajo, queda constatada en la reforma del Reglamento de Es necesario también, poner de relevancia la publicación del [Real Decreto 1155/2024, de 19 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero](#), sobre derechos y libertades de las personas extranjeras en España y su integración social. Un reglamento que entrará en vigor el 20 de mayo de 2025 y que permitirá regularizar a unos 900.000 personas en tres años.

Esta nueva normativa gira en torno al principio de regularizar a las personas migrantes y de agilizar y facilitar los procedimientos de los trámites necesarios incluyéndose asimismo medidas de especial protección para colectivos vulnerables como las víctimas de violencia de género o de trata de seres humanos.

También hemos de tener en cuenta, [el recurso interpuesto por organizaciones defensoras de los migrantes, del Reglamento de Extranjería](#), que plantean ante el Tribunal Supremo que no se ha tenido en cuenta los avances que figuraban en un primer borrador, lo que ha supuesto un retroceso para determinadas situaciones dado que dejará en la ilegalidad a más de 20.000 personas.

Se centra en la restricción de derechos a los solicitantes de asilo, que quedan excluidos del cómputo del tiempo de arraigo; del sometimiento a familiares de españoles a condiciones y derechos peores que los familiares de ciudadanos de la Unión Europea; y con respecto a los derechos de los menores se plantea cambiar el sentido del silencio, debiendo de corresponder el “silencio presunto positivo”, para evitar que no queden en una “especie de limbo”.



## 2.1.5. Salud y bienestar

### 2.1.5.2.4. Atención pediátrica

En 2024 hemos recibido algunas quejas en las que se nos trasladaban los problemas causados por la ausencia temporal de pediatras en algunos centros de salud y consultorios, normalmente relacionados con vacaciones, incapacidades temporales, jubilaciones, trasladados y otras incidencias del personal sanitario.

Este fue el caso de varias quejas recibidas en relación con la carencia de especialista en pediatría en los Consultorios de Benacazón y Villamanrique de la Condesa y en el Centro de Salud de Aznalcóllar (Sevilla), los tres pertenecientes al Distrito Sanitario Aljarafe.

De las actuaciones realizadas e información recabada pudimos constatar que los citados centros sanitarios volvían a disponer de consulta de pediatría, tras derivar la atención pediátrica durante un tiempo a otros municipios del Distrito Sanitario.

Según hemos podido conocer, el problema común parece ser la falta de efectivos de pediatría para cubrir las vacantes existentes, razón por la cual desde la Dirección del Distrito Sanitario Aljarafe se ha reestructurado el servicio, centralizándose la asistencia a la población infantil en algunas localidades de forma provisional en tanto se cubren las plazas vacantes, y poniendo en marcha una convocatoria específica de pediatría para todas las plazas vacantes en el Distrito. Habida cuenta que por parte de la Administración sanitaria se están adoptando las medidas necesarias para resolver la coyuntura actual en el Distrito, concluimos nuestras actuaciones.

En otro ámbito de la atención pediátrica, este año 2024 hemos recibido varias **quejas procedentes de la provincia de Almería en relación con las demoras**, en algunos casos superiores al año, **para que niños y niñas menores de seis años recibieran atención temprana** en el correspondiente Centro de Atención Infantil Temprana (CAIT).

La Delegación Territorial de Salud y Consumo en Almería nos trasladó que, a pesar de que la Ley 1/2023, de 16 de febrero, por la que se regula la Atención Temprana en la comunidad autónoma de Andalucía, ha supuesto un gran avance que dota de mayor seguridad y respaldo a este servicio, actualmente existe una alta demanda y una demora en la atención, cuyas causas atribuía al aumento en la tasa de diagnósticos debido a los avances en la detección precoz, al crecimiento demográfico en la provincia de Almería, a la disponibilidad limitada de profesionales especializados y a la propia la complejidad del proceso de evaluación y diagnóstico para determinar las necesidades específicas de cada menor.

Se nos explicaba que se están poniendo en marcha paulatinamente una serie de **estrategias a fin de aumentar el número de plazas disponibles para la provincia de Almería y por tanto reducir las listas de espera**. Así, está prevista una ampliación del numero de sesiones en la próxima licitación de la gestión del servicio público de Atención Temprana, lo que supondría una ampliación de la infraestructura y contratar más profesionales para reducir la disparidad entre la demanda y la capacidad. Asimismo se pretende mejorar la coordinación interinstitucional, mediante grupos de trabajo para llevar a cabo una actuación coordinada y uniforme en todas las provincias.

Sin embargo, en diciembre de 2024 el Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales anuló los pliegos que rigen la contratación bajo el régimen de concierto social de la prestación del servicio de atención temprana, lo que supone un retraso en tanto se modifican los pliegos anulados y se hace una nueva convocatoria. En consecuencia, la Delegación Territorial nos comunicó que, en tanto que se sustancia la misma, se está trabajando dentro de la normativa de aplicación con el fin de optimizar las plazas disponibles, a fin de reducir las elevadas listas de espera.

Por último, remitimos a la parte de este Informe Anual que analiza los derechos de la Infancia y Adolescencia, sobre el apoyo educativo a menores en situación de cuidados paliativos y la consulta del "Proyecto: Detección y abordaje de experiencias adversas en la infancia.



Hemos de mencionar, por su interés, la Resolución de 18 de junio de 2024, de la Dirección General de Asistencia Sanitaria y Resultados en Salud del Servicio Andaluz de Salud, por la que se modifica la Resolución de 24 de febrero para la organización asistencial del cáncer infantil y de la adolescencia en el ámbito asistencial del Servicio Andaluz de Salud. Y el sometimiento a información pública del borrador inicial del [Plan Integral de Atención Infantil Temprana de Andalucía 2024-2028](#).

## 2.1.5.2.10. Derechos de las personas usuarias

La Administración sanitaria y su personal desempeñan un **papel clave en la atención a las víctimas de violencia sexual, especialmente cuando se trata de menores**. Más allá de la asistencia médica, es fundamental garantizar un entorno de confianza, empatía y respeto, donde la atención sanitaria no solo contribuya a la recuperación física y a la recolecta de pruebas, sino también al bienestar emocional de la víctima y su entorno. Para ello, la formación especializada del personal, el cumplimiento riguroso de los protocolos de actuación y la coordinación entre los distintos agentes implicados resultan esenciales. **Un abordaje inadecuado no solo puede revictimizar a la persona afectada, sino también dificultar la denuncia y el acceso a los recursos de apoyo necesarios.**

Hemos tenido la oportunidad de profundizar en 2024 en el “**Protocolo de actuación y coordinación sanitaria ante agresiones sexuales en Andalucía**” (revisado en 2024) al hilo de la queja presentada por una mujer que nos manifestaba su **disconformidad con el trato recibido por una trabajadora social de su Centro de Salud** en la provincia de Málaga en el año 2023, **tras el abuso sexual sufrido por su hija de 13 años**. Según su testimonio, la profesional minimizó y cuestionó la agresión, centrándose en reprocharle que la menor tuviera novio y afirmando que la agresión “tampoco era para tanto”. La actitud de la profesional no generó un clima de confianza ni empatía, que como hemos señalado son aspectos fundamentales en la atención a víctimas de violencia sexual.

Dado lo expuesto, esta Institución consideró necesario verificar si el Protocolo de actuación ante el maltrato a menores del Distrito de Atención Primaria Costa del Sol había sido revisado conforme al “Protocolo de actuación y coordinación sanitaria ante agresiones sexuales en Andalucía”, entonces en su primera edición del año 2020. Dicho documento destaca la importancia de una atención profesional, empática y rápida, garantizando la privacidad y seguridad de las víctimas. Al ser la afectada una menor, estos principios deberían haberse extendido también a su progenitora, quien la acompañó en el proceso.

Tras recabar un informe sobre los hechos, trasladamos al citado Distrito de Atención Primaria una **Resolución con cuatro Sugerencias**: revisar y actualizar el protocolo de actuación ante el maltrato a menores, garantizar la intervención de la Comisión Interdisciplinar de Violencia de Género, adaptar el protocolo del Distrito al citado Protocolo de actuación y coordinación sanitaria ante agresiones sexuales en Andalucía, y dotar al personal de formación y herramientas adecuadas para la atención a víctimas.

La administración sanitaria aceptó todas las Sugerencias y comunicó que la dirección del centro de salud y el referente en violencia de género se reunieron con la trabajadora social y otros profesionales implicados para recabar información y adoptar medidas correctivas, entre ellas la realización de un curso específico sobre el protocolo de actuación ante la violencia en la infancia y adolescencia, con el objetivo de mejorar la atención a estos casos.

## 2.1.5.2.11. Praxis asistencial

...  
En el aspecto más relacionado con la aplicación de los protocolos y las guías de práctica clínica, analizamos lo acaecido en la demanda de asistencia sanitaria de urgencia prestada a un bebé de entonces cuarenta días en el Hospital de La Línea de la Concepción (Cádiz), al que en dos consultas se le diagnosticó un catarro de vías altas, a pesar de que presentaba signos de empeoramiento. Horas después de la segunda consulta, el bebé ingresó en estado crítico en un centro hospitalario privado con diagnóstico de bronquiolitis severa, requiriendo reanimación y traslado urgente a la UCI del Hospital Puerta del Mar de Cádiz. **Consideraba la interesada que la falta de valoración por un pediatra y la falta de diligencia impidieron detectar la gravedad del cuadro, lo que derivó en un deterioro severo de la salud del menor**, permaneciendo en la UCI del Hospital Puerta del Mar durante casi un mes en estado crítico, con importantes secuelas para su salud.



El Hospital de La Línea de la Concepción cuenta con una consulta de pediatría 24 horas a cargo de un médico de familia, así como con especialista en pediatría que presta servicios de guardia con presencia física en la planta de hospitalización. En este caso, sin embargo, el facultativo que atendió al bebé no estimó necesario recabar la atención del pediatra de planta a la vista del estado del menor ni apreció la concurrencia de criterios para su permanencia en observación.

Esta Institución no puede concluir si la atención prestada se ajustó a la *lex artis* y el drástico empeoramiento de un bebé de tan corta edad se debió a la evolución natural de la enfermedad que no era previsible unas horas antes. No obstante, a la vista de toda la información recabada, formulamos una **Resolución al Área de Gestión Sanitaria Campo de Gibraltar**. **Este, en primer lugar, a fin de que se valorase la iniciación de un procedimiento de responsabilidad patrimonial de oficio;** y en segundo lugar, para que se **revisase que el protocolo de actuación ante episodios de menores con bronquiolitis y otras afecciones respiratorias se adecúa a las guías de práctica clínica**. Dicha Resolución ha sido aceptada, comunicando además que una especialista en pediatría ha realizado sesiones clínicas dirigidas al personal de Urgencias, a fin de afianzar sus conocimientos sobre los episodios de menores con bronquiolitis y otras afecciones respiratorias, esencialmente en lo que atañe a la posibilidad de empeoramiento en un plazo de tiempo de pocas horas cuando se trata de menores de tan corta edad ([queja 21/8280](#)).

## 2.1.5.3. Quejas de oficio

- [Queja 24/0424](#), nos interesamos por la petición de un padre que lamenta que no se le realice un abordaje domiciliario de la patología de su hijo.

...

## 2.2.2. Cultura y Deporte

### 2.2.2.2. Deporte

Este año hemos abordado varias actuaciones relacionadas con **la gestión de instalaciones deportivas en las que acuden personas menores de edad y la regulación de determinados espacios compartidos con mayores de vestuarios y zonas análogas**.

Nos llegaron sendas peticiones desde La Rinconada (Sevilla) sobre semejante cuestión que no ha sido abordada hasta el momento en disposiciones reglamentarias específicas, pero que puede ser fuente frecuente de conflictos -o cuando menos discrepancias- 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. De hecho ya contábamos con antecedente en este tipo de conflictos.

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 los 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 una 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.

Estas situaciones han justificado la elaboración de una **Resolución** para que se incluyan en las ordenanzas municipales reguladoras del aprovechamiento de instalaciones deportivas o de ocio (en las existentes o, en su caso, en las que se pudieran elaborar) las condiciones de uso de vestuarios y aseos por personas menores de edad con la finalidad de



garantizar su privacidad e intimidad; y que a tales efectos se efectúen las adaptaciones precisas en los reglamentos internos o pliegos de prescripciones técnicas de las instalaciones deportivas o de ocio de titularidad municipal. [Queja 24/4557](#) y [queja 24/4559](#).

La Sugerencia tuvo una adecuada acogida, contando con la respuesta colaboradora de los responsables municipales.

También relatamos un caso específico que compagina las **condiciones de acceso de mayores a las instalaciones deportivas durante la presencia de niños y niñas**. Se trata de las dificultades de una madre frente a las normas de acceso a las instalaciones deportivas para acompañar a su hijo diabético durante los entrenos de atletismo. Los gestores interpretaban que la vigilancia y cuidados podían asumirlos los servicios ordinarios del centro; pero, frente a unos criterios restrictivos de esta presencia de cuidadores, entendíamos que se trataba también de ofrecer las pautas de seguridad y respuesta repentina para atender una incidencia sobrevenida.

Más allá de la asignación de esta tarea a los responsables del club, esa vigilancia no alcanzaría a responder ante supuestos especiales de respuesta en una situación que sí podría ser abordada por esos familiares o acompañante habituales que disponen del manejo de las medidas de atención ante estas eventualidades. En concreto, hablamos de supuestos como el que se plantea en el caso concreto, como son las crisis derivadas de la diabetes, aunque podríamos imaginar casos análogos.

Pero tampoco esa disposición preventiva de vigilancia y de apoyo ofrecida por familiares, en caso de necesidad sobrevenida, no parece por sí un elemento distorsionador de las propias actividades deportivas. Antes al contrario; supondría como decimos una garantía añadida a las tareas que, teóricamente, asumirían de manera ordinaria los técnicos encargados de la práctica deportiva.

Una vez esbozadas las situaciones que pueden aconsejar una atención preventiva o vigilante, se podría evaluar modalidades que regularan el acceso a estas instalaciones con los condicionantes ceñidos a la cobertura de estos riesgos. Es decir, acceso coincidente en espacio y tiempo con la presencia del menor afectado para asegurar su acompañamiento y distinto de accesos ordinarios, como son los que se facilitan a practicantes deportivos o personas usuarias de las instalaciones.

Nos parecía que existía un espacio en el que sería posible un diálogo sobre las pautas de presencia de familiares en los supuestos en los que existiera un condicionante especial de asistencia o de vigilancia para menores de edad.

Tras la respuesta de la administración, deducimos la disposición colaboradora de los gestores deportivos a partir de los fundamentos normativos que aportábamos en nuestra **Resolución**, junto a la voluntad receptiva para adecuar las condiciones de acceso de las personas acompañantes.

Del mismo modo, resulta especialmente interesante la disposición para considerar los casos particulares que se presentan y que merecen una cuidada decisión para compatibilizar la práctica deportiva con las mejores condiciones de seguridad e inclusión. A partir de este compromiso, los gestores del centro deportivo han anunciado las intervenciones que deben revertir en una mejora sustancial en sus condiciones de acogida y de servicio al conjunto de la comunidad usuaria de las instalaciones. [Queja 24/5328](#).

...

## 2.3.1. Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía

### 2.3.1.2. Datos cuantitativos



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 de Andalucía pone a disposición el **teléfono gratuito 900 21 21 24** para que todas aquellas personas que quieran comunicar alguna situación de riesgo puedan hacerlo para trasladar estas situaciones a las administraciones que correspondan y se adopten medidas destinadas a su protección.

## 2.4. Resoluciones

### 2.4.1. Personas

#### 2.4.1.3. Infancia y adolescencia

##### Queja 22/5848

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad. Delegación Territorial en Córdoba.
- ▷ **Estado de la Tramitación:** Cerrada. Acepta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Disconformes con valoración de idoneidad para la adopción realizada por una entidad colaboradora.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

Primera.- Que se dicten instrucciones a la entidad contratista del servicio de valoración de idoneidad para la adopción que eviten la práctica de alterar el formato y contenido de los instrumentos técnicos utilizados para acometer el estudio de idoneidad o al menos, si se produce dicha alteración -siempre que ello fuese conforme con la legislación sobre propiedad intelectual-, que se reseñe de forma destacada dicha incidencia en el informe resultante del estudio de idoneidad.

Segunda.- Que se adopten las medidas precisas para garantizar el derecho de las personas que se someten a un estudio de idoneidad a acceder al contenido completo de su expediente y a obtener copias de los documentos que lo integran para que de este modo puedan realizar alegaciones en el plazo previsto reglamentariamente y siempre antes de que se dicte la propuesta de resolución.

Tercera.- Que se dicten las instrucciones necesarias a las unidades administrativas gestoras de los expedientes de valoración de idoneidad para evitar que cuando se conceda a la persona evaluada el derecho a acceder a su expediente pueda acceder también a datos de terceras personas sin ninguna relación con su caso.

Cuarta.- Que en los pliegos de cláusulas o prescripciones del contrato con la entidad gestora del servicio de valoración de idoneidad se prevea la obligación de que en las dependencias de la entidad contratista se disponga de ejemplos de hojas de sugerencia y reclamación de la Junta de Andalucía, ello además de publicitar la disponibilidad de dichas hojas mediante un cartel anunciador colocado en lugar visible.

##### Queja 22/6935

- ▷ **Administración afectada:** Viceconsejería de Justicia, Administración Local y Función Pública.
- ▷ **Estado de la Tramitación:** Cerrada. Acepta.



- ▷ **Descripción de la actuación:** Deficiente trato que recibió una menor al comparecer como víctima en un juicio celebrado en Torremolinos (Málaga).

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: 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 23/3548

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad. Delegación Territorial en Málaga.

▷ **Estado de la Tramitación:** Cerrada. Acepta

- ▷ **Descripción de la actuación:** Solicita que su título de familia numerosa retrotraiga sus efectos a la fecha de reconocimiento de discapacidad de su hijo y que se otorgue nuevo período de validez.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se atienda la reclamación presentada por la familia y, en consecuencia, se revise la resolución por la que se reconoce el título de familia numerosa retrotrayendo su fecha de efectos a la que correspondería desde la fecha de efectos del reconocimiento de la condición de persona discapacitada.

### Queja 23/3768

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad.

▷ **Estado de la Tramitación:** Abierta.

- ▷ **Descripción de la actuación:** Menor autista severo de 13 años no recibe suficiente ni adecuada atención socio sanitaria. Su situación pone en riesgo a su hermano.

▷ **RESOLUCIÓN:**

#### SUGERENCIAS:

Primera- Que se estudie la conveniencia y oportunidad de promover una modificación normativa que suprima el límite, por razón de edad, para acceder a las prestaciones especializadas que requieren las personas menores de edad afectadas por trastorno del espectro autista con un grado de dependencia severo, especialmente en lo relativo a su asistencia a centros de día o centros residenciales.

Segunda- Que se estudie la conveniencia y posibilidad de promover una modificación normativa que permita a los familiares de personas menores de edad afectadas por trastorno del espectro autista con un grado de dependencia severo poder acceder a prestaciones de respiro familiar.

### Queja 23/4245

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad. Delegación Territorial en Sevilla.

▷ **Estado de la Tramitación:** Cerrada. Acepta.



- ▷ **Descripción de la actuación:** Retraso en el reconocimiento y abono de la prestación económica por nacimiento o adopción múltiple.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIONES:

Primera. Que se adopten las medidas que fuesen necesarias para agilizar la respuesta a las solicitudes y abono efectivo de las ayudas económicas por menores y partos múltiples para cumplir con los plazos reglamentariamente establecidos.

Segunda. Que siempre que sea previsible alguna demora en la respuesta por dificultades en la gestión administrativa de los expedientes o relativas a la disponibilidad de créditos presupuestarios se proporcione información en tal sentido a las personas afectadas.

### Queja 23/5510

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública. Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación. Consejería de Salud y Consumo.
- ▷ **Estado de la Tramitación:** Cerrada. Acepta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Medidas propuestas sobre salud mental para menores infractores. Seguimiento del Informe Especial sobre la atención a menores infractores en los centros de internamiento de Andalucía.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para elaborar y acordar la aprobación de un convenio específico de colaboración para el impulso y mejora del conjunto de actuaciones del sistema sanitario en el marco del sistema penal juvenil que se han señalado en el contenido de la presente Resolución.

### Queja 23/5511

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública. Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación. Colegio de Abogados de Almería, Cádiz, Jerez de la Frontera, Córdoba, Lucena (Córdoba), Granada, Huelva, Jaén, Málaga, Antequera y Colegio de Abogados de Sevilla.
- ▷ **Estado de la Tramitación:** Cerrada. Acepta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Medidas de colaboración con los Colegios de Abogados para la atención a menores infractores. Seguimiento del Informe Especial sobre la atención a menores infractores en los centros de internamiento de Andalucía.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que se proceda a elaborar y acordar la aprobación de un convenio específico de colaboración para el impulso y mejora del conjunto de actuaciones profesionales atribuidas a la Abogacía en el marco del sistema de justicia penal juvenil gestionado por la Comunidad Autónoma de Andalucía.

### Queja 23/7523

- ▷ **Administración afectada:** Asuntos Sociales de un municipio de la provincia de Cádiz
- ▷ **Estado de la Tramitación:** Cerrada. Acepta.



- ▷ **Descripción de la actuación:** Denuncia anónima sobre la situación de riesgo en que pudiera encontrarse una niña como consecuencia de la drogadicción del padre y su conducta violenta.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que con los datos de que disponen los servicios sociales de la localidad se realicen actuaciones conducentes a recabar información sobre el contexto social de la menor, dando traslado de la información disponible a los servicios sociales en que ésta reside de forma habitual para actuar de forma coordinada en la situación de riesgo relatada en el escrito de denuncia

### Queja 23/7922

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Córdoba.
- ▷ **Estado de la Tramitación:** Cerrada. Acepta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** El Ayuntamiento, a instancias del padre, ha modificado el empadronamiento de sus hijas, sin contar con su autorización ni la del juzgado.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

Primera. Que se proceda a la convalidación del acto administrativo del empadronamiento de padre e hija, afectado de vicio de anulabilidad por haberse dictado con infracción del ordenamiento jurídico.

Segunda. Que, en lo sucesivo, el Ayuntamiento observe escrupulosamente la normativa sobre el empadronamiento de menores no emancipados, en los casos en que éste empadronamiento sea instado por un solo progenitor, en concreto la Resolución de 17 de febrero de 2020, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local, por la que se dictan instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre la gestión del Padrón municipal, modificada por la Resolución emitida por los mismos organismos, de 3 de febrero de 2023, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local, por la que se modifican dichas instrucciones para adaptar su contenido a lo establecido en la disposición final segunda de la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia, que ha modificado el artículo 154 del Código Civil.

### Queja 24/0474

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad. Dirección General de Infancia, Adolescencia y Juventud.
- ▷ **Estado de la Tramitación:** Cerrada. Acepta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Familia que tiene en acogimiento familiar permanente especializado a dos menores y que solo percibe la prestación económica por uno de ellos. Solicita un cambio en la normativa.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA: Que la modificación de la reglamentación reguladora de las prestaciones económicas asociadas al acogimiento familiar de menores contemple en todos los casos (prestación básica, especializada o de urgencia) un incremento de la cantidad a percibir en función del número de menores acogidos.

### Queja 24/1388

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de un municipio de Huelva.
- ▷ **Estado de la Tramitación:** Cerrada. Acepta.



- ▷ **Descripción de la actuación:** negligente atención que reciben cuatro menores que residen con sus madres en el mismo domicilio de un municipio de la provincia de Huelva.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que en los supuestos en que se recibiera una denuncia ciudadana relatando la posible situación de riesgo de personas menores de edad se ejecuten sin demora las actuaciones necesarias para investigar los hechos, actuando con diligencia para remediar los problemas que se pudieran detectar y recabando para ello, en aquellos supuestos en que fuera necesario, la colaboración de otras administraciones públicas.

## 2.4.1.5. Salud y Bienestar

### Queja 21/8280

- ▷ **Administración afectada:** Área de Gestión Sanitaria Campo de Gibraltar Este
- ▷ **Estado de tramitación:** Aceptada
- ▷ **Descripción de la actuación:** Atención sanitaria de urgencia dispensada a su bebé de poco más de un mes de vida en el Hospital de La Línea de la Concepción y las consecuencias sufridas por el pequeño a causa de una bronquiolitis aguda.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA 1: valorar la iniciación de procedimiento de responsabilidad patrimonial de oficio en el presente caso, en el supuesto de que no haya prescrito el derecho a la reclamación de los interesados, conforme al artículo 61 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, según el cual es posible el inicio del procedimiento por petición razonada de órganos que hayan tenido conocimiento de los hechos por tener atribuidas funciones de inspección, averiguación o investigación, a fin de dirimir si la lesión producida ha sido consecuencia del funcionamiento anormal de los servicios públicos que no tengan el deber de soportar conforme a la ley, y si en consecuencia tienen el derecho a ser indemnizados.

SUGERENCIA 2: revisar que el protocolo de actuación ante episodios de menores con bronquiolitis y otras afecciones respiratorias se adecúa a las guías de práctica clínica, y establecer los casos en los que se debe efectuar interconsulta a pediatría o valorar la observación o ingreso hospitalario.

## 2.4.2. Planeta y Prosperidad

### 2.4.2.2. Cultura y deportes

### Queja 23/6744

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Dos Hermanas (Sevilla).
- ▷ **Estado de la Tramitación:** Cerrada, acepta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Disputas en los accesos de mayores y menores en vestuarios de las piscinas municipales de Dos Hermanas.

► **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA 1: Que se incluyan en las ordenanzas municipales reguladoras del uso de instalaciones deportivas o de ocio (en las existentes o, en su caso, en las que se pudieran elaborar) las condiciones de uso de vestuarios y aseos por personas menores de edad con la finalidad de garantizar su privacidad e intimidad.

SUGERENCIA 2: Que a tales efectos se efectúen las adaptaciones precisas en los reglamentos internos o pliegos de prescripciones técnicas de las instalaciones deportivas o de ocio de titularidad municipal.

...

## 3. Actividad Institucional

### 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) 2024, 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 Bratislava en el mes de julio con la participación de dos miembros del Consejo de participación de la DIIA - [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 2024 los miembros de ENOC han reflexionado sobre cómo garantizar los derechos de niños, niñas y adolescentes en "cuidado alternativo".

...

### 3.1.5. Relaciones de colaboración con administraciones públicas

En cuanto a asuntos relativos a infancia y adolescencia, de competencia autonómica, reseñar los proyectos llevados a cabo en apoyo a la salud mental de niños y niñas en el Sistema de Atención y Protección, y de Experiencias Adversas en la Infancia. En ambas formamos parte del comité científico financiado por la Unión Europea y organizado por las consejerías de Salud e Igualdad junto a UNICEF. Recalcar la participación del área de Salud y Bienestar en el primer proyecto señalado.

Por otra parte, destacar la relación con la Delegación Territorial de Igualdad de Huelva, quien facilitó la firma del convenio que permitió que un menor tutelado forme parte del Consejo de Participación del DIIA.

Por último, subrayar la reunión mantenida con todos los delegados y delegadas territoriales de la Junta de Andalucía en Sevilla con los que se pudieron contratar problemas recurrentes y plantear soluciones viables, al margen de tomar contacto directo con los responsables, lo cual facilita finalmente el trabajo diario de todos.

...



# Revista del Informe Anual

## 2. Eje Personas

### La infancia en el centro de los Objetivos de la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible (ODS)

**L**os Objetivos de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible (ODS) promueven de una manera firme y decidida los derechos de la infancia y supone una excelente oportunidad para proteger a todos los niños y niñas bajo la consigna de «no dejar nadie atrás».

La citada Agenda 2030 implica pues un cambio de paradigma y una oportunidad política para la infancia que se cimienta en dos enfoques compartidos: la sostenibilidad y la equidad. Existe una estrecha vinculación entre los mencionados Objetivos y los derechos, sobre todo en relación con el avance y desarrollo de la infancia. Y así podemos encontrar una dualidad de propósitos y actividades difícil de desligar: **el logro de los ODS contribuye en gran medida a la realización de los derechos de la infancia, de la misma manera que trabajar en el respeto de los derechos de la infancia favorecerá el avance en el cumplimiento de los retos establecidos por los mencionados Objetivos.**

Es innegable que desde la aprobación de la Agenda en el año 2015 hemos asistido a importantes avances en la protección de los derechos de la infancia. Unos avances que han tenido su reflejo en **un nuevo marco jurídico** que ha sustentado las bases y contribuido a esta finalidad.

Citemos, como ejemplo, la [Ley Orgánica 8/2021, de protección integral a la infancia y adolescencia frente a la violencia \(LOPIV\)](#) que establece medidas de protección, detección precoz, asistencia, reintegración de derechos vulnerados y recuperación de la víctima. A nivel autonómico destacamos la [Ley 4/2021, de la Infancia y Adolescencia de Andalucía](#). Mencionamos asimismo el recién aprobado [III Plan de Infancia y Adolescencia](#) en nuestra comunidad autónoma por su avance en la coordinación y la transversalidad en la atención a la infancia y adolescencia entre las distintas administraciones.

Pero a pesar de los innegables logros, sobre todo en el plano formal, para proteger a la infancia, todavía **tenemos por delante importantes retos y desafíos para alcanzar plenamente los Objetivos de la Agenda 2030.**

Nos referimos a **erradicar la pobreza infantil en Andalucía**, que tiene uno de los índices más elevados de todo el país. En 2023 la tasa de pobreza relativa de las personas menores de 18 años en Andalucía es 10 ó 12 puntos porcentuales mayor que la de la población general, esta última es del 19,5% si se emplea el umbral de pobreza de Andalucía y del 30,5% con el umbral de pobreza de España.

Reducir al menos a la mitad la proporción de personas, incluidas menores de edad, que viven en situación de pobreza e implementar sistemas de protección social, logrando una cobertura social a los más pobres y vulnerables, constituyen dos de las principales metas de dicho Objetivo.

Sin embargo, cuando quedan seis años para el 2030 las cifras y datos sobre la pobreza infantil traídos a colación nos ponen en alerta y nos deben hacer reflexionar sobre la necesidad de avanzar y trabajar con mayor eficacia, rigor y contundencia en este propósito.

También hemos de mencionar la apuesta de los ODS por **garantizar una vida sana y promover el bienestar** para todos y en todas las edades. Es justo reconocer que los índices de mortalidad infantil ha descendido en los últimos años.

No obstante, hemos de poner el foco de atención en la obesidad. Se trata de una enfermedad que tradicionalmente no ha venido recibiendo una priorización por los poderes públicos acorde con su prevalencia e impacto, lo que ha llevado



a que aumente su prevalencia más rápidamente en las economías emergentes. Además, la obesidad es una puerta de entrada a muchas otras enfermedades no transmisibles y a enfermedades relacionadas con la salud mental.

Hemos de seguir trabajando asimismo a favor de una **educación de calidad**. Son muchos los retos aún pendientes para que hacia el año 2030 todos los niños y niñas completen Educación primaria y secundaria gratuita, equitativa y de calidad, que conduzca a resultados pertinentes y eficaces de aprendizaje. Unas metas inalcanzables si no incidimos en poner término al abandono escolar.

Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas, es el propósito de los ODS sobre **Igualdad de Género**. La igualdad entre géneros no es solo un derecho fundamental, sino la base necesaria para conseguir un mundo próspero y equitativo. También representa una herramienta fundamental para el desarrollo sostenible de la sociedad.

Pero a pesar de los esfuerzos de los poderes públicos y las múltiples iniciativas en la materia, especialmente en la lucha contra la violencia de género, mujeres y niñas siguen sin experimentar una igualdad de derechos real; no solo formal. Las cifras hablan por si solas: en Andalucía, durante 2022, un total de 122 chicas víctimas menores de 18 años tenían orden de protección o medidas cautelares por violencia de género.

El ODS nº 8 pretende promover el **crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todas las personas**. En este ámbito, la población juvenil es la que se encuentra más distanciada para alcanzar dicho propósito como lo acreditan los datos de la Encuesta de Población Activa sobre desempleo juvenil. Son muchos los efectos negativos que el desempleo causa en los jóvenes: ansiedad y depresión, estrés, aislamiento social o disminución de oportunidades laborales. Y es por ello que los ODS insisten en la implementación de políticas y programas específicos para apoyar a los jóvenes en su transición al mercado laboral.

Por otro lado, lamentablemente son muchos los niños y niñas que viven en hogares que sufren problemas de contaminación u otros ambientales en su vivienda. Debemos poner término a esta realidad. Así lo refleja la Agenda 2030, a través del **acceso de toda la población a viviendas**, servicios básicos y medios de transporte adecuados, asequibles y seguros, especialmente para las personas en situación de vulnerabilidad y fomentando en las ciudades la reducción del impacto.

No podemos dejar de mencionar **la acción por el clima** del ODS nº 13. La crisis climática global, tal vez sea la mayor amenaza para la supervivencia humana en un futuro cercano, está afectando de manera desproporcionada a la salud y bienestar de los niños y niñas, en particular, a la de aquellos que nacen en entornos con recursos limitados.

Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas, son principios recogidos también en el ODS nº 16 bajo el lema Paz, Justicia e Instituciones Sólidas. Estos loables principios reconocen que **todos los niños y niñas tienen derecho a crecer y desarrollarse en entornos seguros y libres de violencia**.

Sin embargo, los abusos sexuales, psicológicos o físicos, los malos tratos, el acoso o ciberacoso contra niños, niñas y adolescentes continúan siendo una realidad execrable para muchos de ellos. En 2023 el Sistema de Maltrato Intrafamiliar (SIMIA) registró 10.787 notificaciones, un 51% estaban referidas a chicos y un 49% chicas; según edad, la mayoría de notificaciones hacen referencia a niños y niñas entre 0 y 5 años (27,6%), seguidas de las notificaciones referidas a niñas y niños entre 10 y 13 años (27,0%).

El relato anterior nos permite concluir sin la menor duda que los **Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2023 y sus 169 metas impactan de manera directa o indirecta en el bienestar de la infancia**. Conocemos el papel que ocupan los niños y las niñas en nuestra sociedad, cuáles son sus necesidades, sus prioridades y cómo debemos actuar desde todos los ámbitos: **se trata de que niños y niñas estén en el centro de todas las políticas públicas**.



# Protagonismo del Sistema educativo en la protección del bienestar emocional del alumnado: prevención del suicidio

Por mucho que nos pueda extrañar y nos resulte difícil de comprender, **los adolescentes también se suicidan**. Especialmente preocupantes son las cifras aportadas por la Organización Mundial de la Salud según las cuales el suicidio, a nivel mundial, es la cuarta causa de muerte entre los jóvenes de 15 a 19 años.

Es un hecho que **el suicidio representa un grave problema de salud pública y una tragedia** que afecta a las familias, a las comunidades y a los países. La sociedad suele ser reacia a tratar, debatir o hablar de este fenómeno y siempre se ha considerado un asunto tabú, de manera singular para las familias afectadas por la tragedia. Sin embargo, son cada vez más los expertos que cuestionan la ocultación del suicidio como una forma de prevenir su creciente incidencia.

El incremento de las muertes por suicidios de la población adulta y en especial de los jóvenes así como los intentos de autolisis, de modo singular tras la pandemia, ha puesto en el debate el alcance del fenómeno y la necesidad de intervenir.

## Hemos pasado del silencio al reconocimiento del problema.

En este contexto, son muchos los organismos e instituciones de ámbito internacional o nacional que se han pronunciado sobre metodologías para luchar contra esta terrible lacra social. Citamos, por ejemplo, al Consejo Europeo que ha solicitado **mayor implicación de la investigación científica, la educación en la escuela y los centros de atención médica** con la finalidad de prevenir el suicidio en niños, niñas y adolescentes para convertirlo en una prioridad política.

Por su parte, el Consejo General de la Psicología insiste en la necesidad de diseñar e implementar una estrategia multidisciplinar y coordinada para la prevención del suicidio, que ofrezca una respuesta integral y que dé cuenta de la naturaleza multicausal de los comportamientos suicidas. Para tal finalidad propone determinadas acciones como, concienciar a la población sobre el suicidio, luchar contra los tabúes y estigmas de los problemas de salud mental, mejorar la detección de la depresión en población infanto-adolescente en el ámbito educativo, desarrollar acciones coordinadas entre los profesionales sanitarios y otros sectores (educación, servicios sociales, policía), o identificar colectivos vulnerables según nivel de riesgo para la prevención de la conducta suicida.

## Llegados a este punto, ¿cuál es el papel de la Escuela en la educación emocional del alumnado y como instrumento para prevenir el suicidio?

El bienestar emocional de niños, niñas y adolescentes representa un componente esencial de su desarrollo general y debe constituir una prioridad de las instituciones educativas. Hemos de partir de que la salud emocional no supone la ausencia de problemas, antes al contrario, el bienestar emocional es la capacidad del niño o niña para enfrentarse a los desafíos de la vida con resiliencia y optimismo. Supone que el menor debe aprender a reconocer y gestionar sus emociones, a desarrollar una autoestima saludable y a construir relaciones positivas.

Ante este nuevo escenario de intervenciones de la escuela, las distintas leyes educativas han venido a reflejar un reconocimiento creciente de la importancia de la salud emocional en el desarrollo integral de los estudiantes que les permita obtener las herramientas necesarias para gestionar sus emociones y mejorar sus relaciones interpersonales. Asimismo el protagonismo se extiende a los profesionales docentes y equipos directivos en la tarea de detectar e intervenir ante los problemas de bienestar emocional del niño o niña que pueda desembocar en un intento de autolisis. Un tarea ciertamente difícil y complicada pero de vital importancia.

## Importancia de la figura del coordinador o coordinadora de Bienestar social

Hemos de congratularnos de que Andalucía se haya sumado a las comunidades autónomas que cuentan con protocolos específicos para la prevención del suicidio en el ámbito educativo, aprobando un documento denominado **“Guía para la prevención del riesgo de conductas suicidas y autolesiones del alumnado”** que pretende guiar y acompañar a los centros en la elaboración de una propuesta de prevención, protección e intervención para situaciones de riesgo o evidencia de conductas suicidas y autolesiones.



De modo singular, nos preocupan los importantes desafíos a los que se están enfrentando aquellos y aquellas profesionales que tienen encomendadas las funciones de **coordinador o coordinadora de Bienestar social**. Sin duda, representan un papel esencial para detectar y apoyar al alumnado en situación de vulnerabilidad, proporcionando una comunicación y coordinación fundamental entre la escuela, la familia y otras administraciones públicas (servicios sociales y salud).

La importancia del asunto que abordamos nos ha llevado a reclamar de la administración educativa los **recursos necesarios para que los profesionales de la escuela puedan desarrollar adecuadamente su labor en pro del bienestar emocional del alumnado y para prevenir los suicidios**. No se trata solo de una cuestión laboral; se trata sobre todo y ante todo de que se puedan llevar a cabo todas las acciones y medidas previstas por el ordenamiento jurídico para proteger el bienestar emocional del alumnado y prevenir los suicidios.

## Hacia una educación inclusiva: la Educación Especial, desde lo previsto a lo real

**N**uestro ordenamiento jurídico se dota de un sólido elenco de disposiciones que reconocen **la inclusión escolar como uno de los principios del Sistema educativo** y que define a la escuela inclusiva como un modelo esencial para lograr la atención integral de todo el alumnado, independientemente de sus condiciones y capacidades.

Se trata de un desarrollo logrado tras un largo y complicado proceso y ha supuesto un avance coherente con los principios y proclamas que fundamentan el alcance y contenido del derecho a la Educación que reconoce la Constitución.

La Defensoría dedica buena parte de sus actuaciones a construir ese trayecto que transcurre **desde lo previsto a lo real**, desde lo deseable a lo evidente. El trabajo volcado en la atención de muchas quejas sobre la Educación Especial quiere ser un honesto esfuerzo por transformar ese armazón de disposiciones y normas en la realidad cotidiana de nuestros colegios respondiendo a su alumnado como lo merece, como lo necesita y como reconocimiento de sus derechos.

Casos muy frecuentes como los que se producen reclamando la presencia de Profesionales Técnicos de Integración Social (PTIS), que no se logran atender o sus horarios y jornadas no permiten la atención que requiere el alumnado. Parecidos conflictos se presentan por la evidente escasez de acceso a los apoyos profesionales de Audición y Lenguaje (AL), o refuerzos de Pedagogía Terapéutica (PT).

Hablamos de especialidades que se encuentran categorizadas como de «difícil generación» lo que otorga una vía de excusa o aplazamiento desde las autoridades para prorrogar o postergar su concesión.

Ante este escenario, **hemos solicitado de la Administración educativa unos programas de servicios concretados y definidos de manera objetiva según actividades y horarios, o los numerosos pronunciamientos para reforzar los apoyos de PTIS** para los niños y niñas; la misma aspiración la expresamos para dotar a un Instituto de Secundaria de **aula especial**; o la importancia de afianzar las **respuestas coordinadas entre Salud y Educación** en la atención del alumnado con dolencias crónicas o terminales, al igual que reforzando la figura de la **enfermería escolar**.

Debemos avanzar diluyendo la relatividad y la abstracción para asegurar criterios de prestaciones y compromisos de respuesta. **La teoría ya la sabemos; queda todo lo demás**.

## Mejorando el servicio público del Punto de Encuentro Familiar en interés superior del menor

**D**e todos los actores implicados en las rupturas familiares, de manera singular cuando se produce en un entorno de elevado conflicto, no cabe duda de que la parte más frágil son los hijos. Niños y niñas que en una etapa de su vida que requieren de estabilidad y un clima de convivencia armónico para crecer y madurar como personas, se ven obligados a asistir a disputas entre sus progenitores, o entre estos y otros miembros de la familia, sin comprender bien los motivos de tales desavenencias. En no pocas ocasiones, además, las personas menores son



requeridas para decantarse por una u otra parte, y utilizadas como instrumento de presión o como medio para hacer el mayor daño posible a la otra parte.

Un elevado número de estas disputas familiares terminan en los tribunales de justicia. Unos procedimientos en los que se dirime el régimen de guarda y custodia y comunicación con el progenitor no custodio, o el económico, regulador de las medidas a adoptar respecto de hijos e hijas desde el momento en que se produce la separación de sus progenitores. Lamentablemente es un hecho que muchos padres y madres se ven obligados a obtener una respuesta judicial al no ser capaces de llegar a un acuerdo que regule en el futuro las relaciones con sus hijos y la obligación de proporcionarles alimentos, en el más amplio sentido de la palabra.

En no poca ocasiones, **el juzgador se ve en la tesitura de ordenar que las relaciones entre los progenitores se realicen con la colaboración del servicio del Punto de Encuentro Familiar (PEF)**. Se trata de un servicio de la administración que tiene por objetivo servir de espacio neutral para garantizar el derecho de las personas menores de edad a relacionarse con sus progenitores y familiares. Su carácter es temporal y excepcional, y en él se presta atención profesional multidisciplinar, mediante la cual se pretende dotar a los progenitores de técnicas que les permitan el ejercicio positivo de la paternidad o maternidad y de la consiguiente independencia respecto a dicho servicio.

Como servicio público que es, **las quejas por el funcionamiento de los PEF no son ajenas a la actividad de la Institución**. Recibimos denuncias sobre presuntas presiones desproporcionadas a los niños y niñas para vencer su reticencia y que accedan a tener relación con la persona a quien el juzgado confiere el derecho de visitas; acontecimientos relevantes durante el desarrollo de las visitas de los que no se informa al juzgado; escasa experiencia profesional en el desempeño de estos servicios por su personal; o, también, deficiencias en las infraestructuras de los PEF que no se acomodan a los fines pretendidos.

En este contexto, esta Institución ha acordado **elaborar un informe especial sobre los Puntos de Encuentro Familiar** con el propósito de analizar las fortalezas y debilidades del mencionado servicio para poder formular, mediante recomendaciones y sugerencias, propuesta que ayuden a mejorar la importante labor que se desarrolla en aquellos.

Sin perjuicio de esta actividad general, hemos tenido ocasión de profundizar en el trabajo que se ejecuta en un PEF ubicado en la provincia de Granada. Tras la tramitación de la queja así como una visita a sus instalaciones por personal técnico de esta Institución, hemos **recomendado** a la Delegación Territorial de Justicia que se acometa la elaboración de la Carta de Servicios que ofrece el PEF de referencia, detallando las obligaciones que asume la Junta de Andalucía al prestar dicho servicio público, especificando aspectos concretos de su intervención que no se contempla en la reglamentación reguladora de los PEF de la Junta de Andalucía, así como compromisos de calidad en cuanto a tiempos de respuesta, ratios de personal en relación del número de casos atendidos, ocupación máxima de las instalaciones; y también detallando los cauces de participación de la ciudadanía en el control del correcto funcionamiento del servicio.

Asimismo para mejorar el servicio siempre en interés superior del menor, hemos **recomendado** un control más continuado por la administración, especialmente en lo relativo a las quejas o reclamaciones que las personas usuarias pudieran presentar, supervisando la respuesta del PEF y ofreciendo a las personas interesadas información detallada sobre el trámite otorgado a su reclamación. ([Queja 22/7927](#)).

## 3. Eje Planeta y Prosperidad

### Subvenciones y ayudas en concurrencia no competitiva. Tonto el último

Preocupación de la Institución, en relación con la utilización por la Administración andaluza de las herramientas tecnológicas que posibilitan la administración electrónica, su aplicación en la **concesión de ayudas y subvenciones** sin establecer medidas compensatorias para evitar que se vean discriminadas las personas que presentan más dificultades en el acceso a las herramientas tecnológicas



La Administración de la Junta de Andalucía ha optado para la concesión de ayudas y subvenciones a colectivos numerosos de personas, por **sistemas de concurrencia no competitiva**, imponiendo como obligatoria la tramitación telemática de las solicitudes y estableciendo su selección por orden de llegada hasta el agotamiento de los fondos.

Esta decisión nos parece cuestionable, en primer lugar porque está generalizando un sistema de concesión de ayudas y subvenciones, como es la concurrencia no competitiva, que de conformidad con la normativa reguladora de las ayudas y subvenciones a nivel europeo, estatal y autonómico, **debería ser la excepción frente a la regla de la selección por méritos o criterios de preferencia**.

La razón aducida es que las posibles personas beneficiarias cumplen todos los requisitos exigidos para ser seleccionadas, por lo que no es necesario establecer criterios de selección entre las mismas. Lo cierto es que, aunque esta premisa sea básicamente cierta, no deja de ser igualmente cierto que existen diferencias entre las personas pertenecientes a estos colectivos que podrían justificar el establecimiento de criterios de selección.

Entendemos que la principal razón para optar por estos procedimientos es que resultan más fáciles y rápidos de tramitar, lo que supone un evidente ahorro de medios y recursos para la administración y posibilitan mayor eficacia en la gestión de las ayudas y subvenciones.

Estas mismas razones, **ahorro de medios, rapidez y eficacia en la gestión**, son las que explican que además de utilizar este sistema de concesión de las ayudas, se opte por imponer la obligatoriedad de la presentación de las solicitudes por **vía telemática** y se utilice como criterio de selección el orden de llegada de las solicitudes.

Debemos aclarar que esta Institución es firme partidaria de que la administración utilice aquellos medios que le permitan cumplir sus fines de interés público de la forma más ágil, rápida, eficaz y con el mayor ahorro de medios personales y materiales que sea posible. Esto incluye la utilización de todas las herramientas tecnológicas que sean necesarias para lograr estos fines.

No obstante, creemos que **la consecución de estos objetivos debe realizarse sin que ello suponga quebrar los principios de equidad e igualdad** en el acceso a las ayudas y subvenciones públicas.

Como hemos podido comprobar en algunos de los procesos de concesión de ayudas que han seguido estos sistemas -como es el caso de las ayudas para el denominado "bono alquiler joven"; las ayudas para acceder al denominado "bono carestía"; o las ayudas tecnológicas para personas con discapacidad- los fondos públicos que las financian se han agotado rápidamente al concederse a aquellos que conseguían presentar sus solicitudes con mayor rapidez utilizando los medios telemáticos. En algunos casos, los fondos se han agotado en menos de 24 horas.

Ciertamente resulta difícil negar la eficacia del sistema. Sin embargo, no podemos dejar de **preguntarnos si el sistema ha sido igual de justo para todos los posibles beneficiarios**, si todas las personas han tenido las mismas posibilidades de acceder a estas ayudas.

Según informaciones publicadas y según nos exponen algunas de las quejas recibidas, al primar la rapidez en la presentación de las solicitudes por medios telemáticos, quienes tienen acceso a mejores recursos tecnológicos, poseen mayores habilidades sociales y cuentan con mejores canales de acceso a Internet se sitúan en una **posición de evidente ventaja** a la hora de obtener estas ayudas y subvenciones, frente a quienes carecen de estos medios, estos recursos o estas habilidades.

Creemos que **la administración andaluza debería valorar la necesidad de buscar medios para el otorgamiento de ayudas y subvenciones que, manteniendo criterios de eficacia, permitan garantizar en mayor medida los principios de equidad e igualdad**.

A tal fin creemos que, cuando sea necesario o conveniente optar por sistemas de concurrencia no competitiva, debería optarse por **utilizar criterios de selección más justos que el simple orden de presentación de las solicitudes**.

La administración electrónica, en aras de mejorar su eficacia, no puede obviar la diversidad de las personas y sus capacidades digitales. 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. La administración electrónica debe garantizar la igualdad de todas las personas en el ejercicio de sus derechos.



## Acceso familiar a instalaciones deportivas: Una promesa atlética para menores de edad con diabetes

*Son muchas las ventajas que la realización de actividades deportivas conlleva para niños y niñas, especialmente en el caso de aquellos que padecen determinadas patologías.*

En ocasiones para la realización de dichas prácticas deportivas por menores con alguna enfermedad se requiere de una vigilancia singular que va más allá de la que se realiza en las instalaciones deportivas, y que es ejercida normalmente por familiares del niño o niña. Una presencia que no siempre es aceptada por las personas responsables de las instalaciones deportivas.

Citamos como ejemplo la negativa de las personas responsables de unas instalaciones deportivas a que una madre pudiera acceder a las mismas acompañando a su hijo diabético durante los entrenamientos de atletismo.

Los gestores interpretaban que la vigilancia y cuidados podían asumirlos los servicios ordinarios del centro; pero, frente a unos criterios restrictivos de esta presencia familiar, también trataba de ofrecer las pautas de seguridad y respuesta repentina para atender una incidencia sobrevenida. Más allá de la asignación de esta tarea a los responsables del club, esa vigilancia no alcanzaría a responder ante supuestos especiales de respuesta en una situación que sí podría ser abordada por esos familiares o acompañante habituales que disponen del manejo de las medidas de atención ante estas eventualidades. Hablamos de supuestos como el que se plantea en el caso concreto, como son las crisis derivadas de la diabetes, aunque podríamos imaginar casos análogos.

**Esa disposición preventiva de vigilancia y de apoyo ofrecida por familiares, en caso de necesidad sobrevenida, no parece por sí un elemento distorsionador de las propias actividades deportivas.** Antes al contrario; supondría una garantía añadida a las tareas que, teóricamente, asumirían de manera ordinaria los técnicos encargados de la práctica deportiva.

Desde luego hay que **encontrar un espacio en el que sería posible un diálogo sobre las pautas de presencia de familiares en los supuestos en los que existiera un condicionante especial** de asistencia o de vigilancia para personas menores de edad.

Tras la intervención de la Institución, pudimos comprobar la disposición colaboradora de los gestores deportivos a partir de los fundamentos normativos que aportábamos en nuestro razonamiento, junto a la voluntad receptiva para adecuar las condiciones de acceso de las personas acompañantes. Del mismo modo, resulta especialmente interesante la disposición para considerar los casos particulares que se presentan y que merecen una cuidada decisión para compatibilizar la práctica deportiva con las mejores condiciones de seguridad e integración.

A partir de este compromiso, **los gestores del centro deportivo han dispuesto las intervenciones anunciadas que deben revertir en una mejora sustancial en sus condiciones de acogida y de servicio al conjunto de la comunidad usuaria de las instalaciones** (queja 24/5325).

## 4. Eje Cultura de Paz

### La buena administración: XXXVII Jornadas de Coordinación de las Defensorías del Pueblo en España

La buena administración es un concepto estudiado por las Defensorías del pueblo en las XXXVII Jornadas de Coordinación de las Defensorías que ha pasado a ocupar un pilar fundamental en nuestra labor. La buena administración es un condicionante de la efectividad del Estado de Derecho, asegurando que la Administraciones Públicas y las personas que las componen actúen con diligencia en el ejercicio de sus competencias.



El creciente interés que existe en conseguir una buena administración nace de diferentes vertientes, desde los últimos años se ha intentado estudiar el rechazo a la clásica conformación del Derecho Administrativo.

En primer lugar, dicha actitud surge del deseo de disfrutar de unas instituciones públicas fuertes en las que la ciudadanía pueda confiar. En este momento es especialmente apreciable un debilitamiento en la confianza en el funcionamiento de las administraciones alimentada por casos de corrupción y por falta de diligencia para el buen desarrollo de las funciones administrativas. La Comisión de Venecia declara la importancia del papel de la Institución en la defensa de la democracia necesaria para la supervivencia del Estado de Derecho.

El segundo motivo por el que la noción de buena administración ha pasado a ocupar un capítulo tan grande de nuestras prioridades es la necesidad de repensar el sistema tradicional. La concepción tradicional de cómo funciona el Derecho administrativo derivaba en una situación de desventaja clara en pro de la Administración, donde el ciudadano se encontraba relegado a un estado de debilidad manifiesta. En la medida que ejerce la Administración potestades públicas con la posibilidad de imponer al administrado, precisa compensar la situación de desventaja con mayor claridad y transparencia. Así, con el cambio hacia una buena administración, se trata de poner al ciudadano en el centro de las políticas públicas.

A la hora de hablar de la buena administración, es ineludible apelar al concepto de diligencia debida, que, para la jurisprudencia española y europea es un término propio del concepto de buena administración. Es decir, ambos términos son inseparables y autoexplicativos. De igual manera, la buena administración está relacionada directamente con los conceptos de eficacia y de eficiencia como principios rectores de la misma. La eficiencia entendida como la capacidad de lograr el efecto que se desea, y la eficacia consiste en lograrlo con el mínimo posible de recursos.

La buena administración engloba las actividades administrativas que se tienen como deseadas y que siguen los principios básicos de la administración (legalidad, buena fe, seguridad jurídica, proporcionalidad...)

Sin embargo, la buena administración implica unos cambios de filosofía respecto a la visión tradicional de la misma. Se acaba con la idea de la discrecionalidad administrativa para acabar con la segunda razón del rechazo al tradicional derecho administrativo. Siguiendo el propósito de situar al ciudadano en el centro, se revitaliza el procedimiento administrativo, dándole más peso a la motivación y simplificando los procedimientos. En tercer lugar, se entiende la necesidad de financiar correctamente a la Administración para que pueda ser efectiva.

El Defensor del Pueblo andaluz se caracteriza por darle una importancia sustantiva a la herramienta de la mediación. El derecho a una buena administración da la posibilidad y aconseja acudir a sistemas alternativos de resolución de conflictos y prácticas restaurativas. La experiencia obtenida a través de su puesta en práctica permite a la Institución demostrar su utilidad y beneficio a la ciudadanía y a la Administración a la hora de perseguir unas prácticas propias de la buena administración. La Constitución promulga la justicia como valor superior de nuestro ordenamiento jurídico y este es reforzado si se accede a él a través de técnicas de resolución de conflictos como la mediación.

**La buena administración está relacionada directamente con la eficacia y la eficiencia como principios rectores: eficiencia entendida como la capacidad de lograr el efecto que se desea y la eficacia, en lograrlo con el mínimo posible de recursos.**

## El impulso a la mediación y otros métodos de solución de conflictos

Ley Orgánica sobre mejora de la eficiencia de los servicios públicos de justicia

**E**l 2 de enero de 2025 al fin ve la luz la norma con rango de [Ley Orgánica 1/2025 de 2 de enero](#), de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia, por la que se impulsa de forma decidida la **utilización de medios adecuados para solucionar controversias en vía no jurisdiccional (MASC)**, superando con ello las reticencias



que en nuestro país conlleva aún el uso real de estas fórmulas no confrontativas, a pesar de que vienen demostrando de manera sostenida la meritada eficacia en los resultados obtenidos, así como la eficiencia en el uso de recursos públicos.

Ya debe superarse el manido argumento de que nuestra cultura adversarial en la gestión de conflictos no permite el despliegue de las bondades del uso de instrumentos de cultura de paz. La clave está en la consolidación de un servicio de Justicia más amplio y sostenible, basado en la capacidad de negociación entre las partes o con la intervención de un tercero, como es el caso de la conciliación o la mediación. La madurez democrática de este país merece ya ser reconocida y puesta de manifiesto con el uso de los denominados MASC, por lo que nos concierne en la institución del Defensor del Pueblo Andaluz, en relación con los conflictos que se producen entre ciudadanía y administraciones públicas en el ámbito del derecho administrativo.

Estos mecanismos, flexibles y adaptativos, están conformados por actividades negociadoras, en las que la participación de las personas es tan importante como la de sus representantes, como son los abogados. Estos son los profesionales, entre otros, llamados a aprovechar la oportunidad del diálogo y la negociación para acercar posturas, comprender y compartir los intereses comunes de ambas partes y lograr un acuerdo pacífico para solventar las controversias, dentro del marco normativo, y sin desmerecer el ámbito judicial al que siempre podrá acudirse, si no existiera posibilidad de pacto y, en cumplimiento lógico de la tutela judicial efectiva que propugna nuestra Constitución española.

Amén de la negociación entre partes, los métodos a que hace referencia la ley, y que ya tienen un amplio despliegue en nuestro país, son la conciliación y la mediación, en la que esa negociación antes citada se desarrolla en un proceso ágil y flexible en el que un tercero imparcial interviene con técnicas profesionales para gestionar las controversias, coadyuvando a las partes en un entorno colaborativo.

Otros mecanismos a los que se refiere la Ley Orgánica son la opinión de persona experta independiente o la justicia restaurativa, vinculada al ámbito penal y a situaciones en las que existe un daño causado, en el cual se conjuga la presencia de una parte considerada víctima y la de la persona o personas victimarias.

La nueva norma presenta, además de la voluntad impulsora de los métodos antes citados, aspectos clave que debemos resaltar, tales como su ámbito de aplicación. En ese sentido, nuevamente el legislador se ha centrado en los asuntos civiles y mercantiles (incluidos los transfronterizos), pero sin abordar aún el ámbito penal, laboral, concursal o administrativo. Si bien excluye dichos escenarios, remitiéndose a regulación específica, por ejemplo, para los conflictos que atendemos en el Defensor del Pueblo Andaluz, en los que está involucrada una Administración Pública, no es menos cierto que la norma tiene vocación universalizadora, pretendiendo un fomento decidido a los MASC y, de seguro, será utilizada, como lo fue en la práctica, y con carácter subsidiario, en otros ámbitos, la Ley 5/2012 de 6 de julio sobre mediación de asuntos civiles y mercantiles.

## **La clave está en la consolidación de un servicio de Justicia más amplio y sostenible, basado en la capacidad de negociación entre las partes o con la intervención de un tercero, como es el caso de la conciliación o la mediación.**

Uno de los aspectos más importantes y novedosos de la citada Ley Orgánica es el establecimiento como requisito de procedibilidad, es decir, la consideración de obligatoriedad, de acudir a un mecanismo de solución alternativa a la vía judicial, esto es, a los MASC, antes de poder presentar una demanda que inicie un procedimiento judicial. Esto es así, salvando algunas excepciones, para los asuntos civiles, por lo que siendo el derecho civil nuestro derecho común por excelencia, cabe desprenderse que el discurrir de la normativa en otros órdenes jurisdiccionales podría seguir la tendencia de establecer dicho requisito pre-procesal.

La cuestión no es baladí, por cuanto se coloca en posición relevante la máxima de dialogar antes de confrontar, y es que el diálogo se basa en colaboración y abordaje positivo, afrontando la controversia de manera reflexiva, de forma interactiva y con escucha activa, alejándose de los monólogos que desde la confrontación sistemática dibuja un procedimiento judicial, a pesar del derecho a la defensa y réplicas o contra-réplicas, que obviamente contempla nuestro ordenamiento jurídico procesal. Así, en el ámbito de la confrontación que procura el sistema judicial, nos colocamos en un escenario competitivo, en el que una parte gana y otra pierde. No existe posibilidad de alcanzar un consenso tras haberse producido una discusión con base en la cooperación y el entendimiento de los mutuos intereses de las partes. Esto solo lo promueve el ejercicio de un mecanismo alternativo, que es justo por lo que ahora aboga la Ley Orgánica, no



solo dirigida a descongestionar el conocido atasco de asuntos que acumulan muchos Juzgados y Tribunales en nuestro país, ocasionado por múltiples factores, sino que tiene vocación de superar la citada confrontación, potenciando una mirada diferente, basada en la cultura de paz.

Por otra parte, la recién estrenada norma reconoce que los procesos que se desarrolle a su amparo serán siempre confidenciales, algo que conforma la columna vertebral de los procesos de mediación. Es un aspecto relevante, en la medida en que da seguridad jurídica y confianza en el proceso a las partes que negocian una posible solución, sabiendo que el resultado es incierto y que podrá saldarse con un pacto que ponga fin, en todo o en parte, a la controversia que los llevó a iniciar las conversaciones, pero que también podría terminar sin acuerdo y verse en la tesitura de optar por interponer una demanda judicial, en el legítimo ejercicio de la ya mencionada tutela judicial efectiva.

Justicia, por tanto, es lo que propugna la Ley Orgánica, ofreciendo un impulso a los MASC, tratando de lograr con las medidas que se han comentado, una vía más, una vía diferente, una vía alternativa y complementaria, una vía eficaz, en suma, para alcanzar la Justicia, sin vernos obligados necesariamente, y como única posibilidad, a litigar.

Por último, se facilita en el texto legal la utilización de herramientas digitales para el desarrollo de negociaciones, especialmente en reclamaciones de menor cuantía. Tengamos en cuenta el avance que, en la práctica de la mediación, por ejemplo, se ha venido dando a los procesos en sede telemática, que sobre todo se pusieron de manifiesto con las dificultades generadas con la COVID-19, pero que se han afianzado y se han desarrollado técnicas y formación específica a las personas mediadoras en este sentido, permitiendo la celebración de procesos con herramientas digitales.

## Reforzar la alianza con las entidades sociales en la defensa de los derechos y libertades de las personas

*Relaciones de la Defensoría del Pueblo Andaluz con el tejido social: "Nosotros somos porque vosotros sois".*

**E**n un mundo donde las desigualdades sociales y económicas siguen siendo una realidad palpable, las asociaciones dedicadas a la defensa de los derechos sociales juegan un papel crucial en la promoción de la justicia y la equidad. Estas asociaciones se han convertido muchas veces en la voz de aquellas personas que a menudo son ignoradas o marginadas.

La defensa de los derechos sociales y las libertades públicas abarca una amplia gama de temas: la salud, la vivienda digna, la igualdad de oportunidades, la defensa del medio ambiente, el acceso a una educación de calidad, etcétera. Las asociaciones surgen como respuesta a esta necesidad, trabajando para garantizar que todas las personas puedan disfrutar de sus derechos básicos.

Desde la Defensoría no tenemos ninguna duda del papel de las asociaciones del Tercer Sector en su contribución directa al bienestar y la cohesión social y su importante labor en la defensa y materialización de los derechos sociales, económicos, culturales y medioambientales de la ciudadanía. Las asociaciones y colectivos sociales desempeñan un papel fundamental en la promoción de sociedades democráticas y justas.

Somos conscientes igualmente que las asociaciones se enfrentan a numerosos desafíos. La falta de inacción, la burocracia y la inexistencia de cauces de participación y escucha dificultan su labor.

A lo largo de nuestros 40 años de existencia, esta Institución siempre ha encontrado en el ámbito asociativo un aliado para contribuir a la construcción de una sociedad que garantice los derechos de todas las personas.

Las quejas presentadas por las organizaciones sociales ante nuestra Defensoría representan un claro ejemplo de **capital social vinculante**: son expresión de la participación social ligada a la actuación política, en la medida que implica una reivindicación de derechos ciudadanos que reclaman a los poderes públicos. Por ello es necesario trabajar de forma colaborativa y mejorar la implicación de dichas asociaciones en nuestro trabajo diario.

Fruto de este compromiso del Defensor del Pueblo Andaluz con las asociaciones y colectivos sociales, el pasado 23 de Abril de 2024 y como colofón de los actos del 40 aniversario de nuestra Institución, celebramos un [Encuentro](#) con más de un centenar de colectivos sociales de todas las provincias andaluzas para mostrar nuestro compromiso de conse-



uir, de manera conjunta, una mejor defensa y despliegue de los derechos humanos y libertades y contribuir a que se cumpla el compromiso de “**no dejar a nadie atrás**”, así como a hacer frente a las amenazas y riesgos que, por diversos motivos, se ciernen contra estos derechos.

En el auditorio de la Fundición Cajagranada<sup>1</sup> y ante la representación de los colectivos sociales, el Defensor del Pueblo Andaluz reconoció el trabajo del Tercer Sector en su labor diaria frente a las situaciones de injusticia y de vulneración de derechos, con soluciones nacidas desde el compromiso y la participación social, y se ofreció como un colaborador leal y a la vez crítico con la administración, “que señala con el dedo casos que merecen ser revisados, sugiere o recomienda modificaciones en el funcionamiento administrativo e incluso impulsa el cambio de la legalidad cuando resulte preciso y necesario”.

En este encuentro el titular de esta Institución señaló la importancia que tiene el conjunto de asociaciones que se dedican a la defensa de estos derechos: “*Vosotros sois nuestro radar para conocer qué problemas tiene la ciudadanía. Y nos proyectamos a través de vosotros. Donde vosotros no llegáis, podemos llegar nosotros, porque compartimos el mismo espíritu y las mismas inquietudes*”-

Entre otros compromisos para la defensa colectiva de los derechos de la ciudadanía, el Defensor subrayó la apuesta por el diálogo como instrumento de transformación social; la colaboración para posibilitar que se escuchen todas las voces y propuestas de la ciudadanía; el fomento de las alianzas que contribuyan a la consecución de los objetivos de la Agenda 2030 y, en especial, una educación orientada al cumplimiento de los derechos humanos.

También la exigencia a los poderes públicos para que pongan a las personas en el centro de las políticas públicas, especialmente a aquellas que “se encuentran en situaciones de mayor vulnerabilidad”.

En el 40º aniversario de la Institución, el defensor también ha querido homenajear 6 causas que, a su juicio, necesitan una mayor atención y un mayor empuje, y se distinguió a personalidades “ejemplares” que representan la lucha y protección de estas motivaciones.

▷ **1ª causa: Protección de la infancia y adolescencia.**

RECONOCIMIENTO a María Asunción García Bonillo, presidenta de la Asociación para la Intervención y Protección de Colectivos Dependientes Inter-Prode, y a Ignacio Gómez de Terreros, con un destacado trabajo en la Fundación Gota de Leche y el Foro Profesional por la Infancia.



▷ **2ª causa: Defensa de la salud y el bienestar.**

RECONOCIMIENTO a José Ramón Molina Morón, presidente de Agrafem, la Asociación Granadina de familiares y personas con enfermedad mental

<sup>1</sup> <https://www.defensordelpuebloandaluz.es/acto-40-aniversario-23-de-abril-2024-cajagranada-fundacion>



▷ **3ª causa: Trabajo a favor de los colectivos vulnerables .**

RECONOCIMIENTO a la gaditana María Luisa Campos, reconocida por su papel en distintos movimientos sociales, y al jiennense Julio Millán, presidente de Edad Dorada-Mensajeros de la Paz Andalucía.



▷ **4ª causa: Sostenibilidad ambiental y el cuidado de la tierra.**

RECONOCIMIENTO a Francisco Casero, presidente de la Fundación Savia por el Compromiso y los Valores y Ezequiel Martínez, educador ambiental y patrono de la Fundacion Savia



▷ **5ª causa: No discriminación e igualdad de trato y la lucha contra el discurso de odio.**

RECONOCIMIENTO a Adela Jiménez, presidenta de Málaga Acoge, y a Natividad Bullejos, por su papel activo en el feminismo desde los años 70 al frente de la primera organización de mujeres de Granada, en Maracena



▷ **6ª causa: Defensa de la memoria democrática y los derechos humanos como sustento de una sociedad democrática libre.**



RECONOCIMIENTO a Antonio Deza Romero, de la asociación Dejadnos llorar; Carmen Sánchez Sánchez, de la Plataforma para la comisión de la Verdad y Cecilio Gordillo, coordinador del Grupo de Trabajo Recuperando la Memoria Histórica de CGT-Andalucía y coordinador de la web Todos los Nombres.



## La coordinación entre administraciones, un reto para trabajar en entornos vulnerables

*La propia definición de persona vulnerable conlleva la necesidad de tener en cuenta los factores que ocasionan esta situación, así como las medidas que se han de implementar para superar estas barreras. Por tanto, se ha de tener en cuenta tanto el entorno personal, familiar o relacional y socioeconómico, así como las administraciones competentes para dar soluciones a sus problemas.*

En los informes anuales del Defensor que se presentan al Parlamento andaluz se viene haciendo una breve radiografía de los factores que inciden en la vulnerabilidad de una persona, entre los que se encuentra la falta de recursos económicos que le impide acceder o mantener un derecho como la vivienda, teniendo también dificultades para abonar los suministros básicos que les permite, entre otras cuestiones, mitigar las temperaturas extremas del frío y el calor.

Ya en el siglo XXI, seguimos hablando de **vivienda insegura**, un término que encierra el chabolismo, las infraviviendas -incluyendo también las verticales-, barrios degradados, etcétera. Todo ello perdura y se cronifica en el tiempo a pesar de las políticas públicas que se articulan en nuestro Estado de Bienestar.

Preguntarnos qué está fallando y qué más se puede hacer es obligado, dado que de lo contrario contribuiremos a dar la bendición a una sociedad desigual donde se desprotege a quienes ya tienen sus derechos vulnerados, así como a quienes ven tambalearse los cimientos de su seguridad.

Son muchas las estrategias que se aprueban en las distintas administraciones y entidades del tercer sector encaminadas a superar la pobreza, que está en la base de muchos de los factores que caracterizan la vulnerabilidad. Así, desde el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, se ha aprobado en 2024 la nueva [Estrategia Nacional de Prevención y Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social 2024-2030](#), con la vivienda y el desarrollo del estado de bienestar como grandes retos.

Un documento que “pretende transformar la situación de las familias en situación de pobreza y asegurar la igualdad de oportunidades para romper la herencia negativa entre generaciones”, procurando que los datos macroeconómicos se reflejen en las familias. Recoge acciones para asegurar recursos para las personas en situación de riesgo de pobreza, reforzar la protección social y **coordinar la acción entre administraciones**.

En Andalucía, son también varias las estrategias relacionadas con la población más vulnerable. Un ejemplo de ello es la [“Estrategia Regional Andaluza para la cohesión e inclusión social. Intervención en zonas desfavorecidas”](#) (ERACIS, en adelante) que tiene como objetivo actuar “sobre las zonas de los pueblos y ciudades donde se registran situaciones graves de exclusión social y/o donde existen factores de riesgo (...) a fin de transformar la visión que se tiene sobre estas zonas y viceversa, de forma que se promueva la eliminación de la territorialidad como un factor de exclusión”.

La ERACIS pone en marcha una nueva forma de intervención guiada por el **enfoque integral y comunitario**, desarrollando los objetivos y principios de la Ley de Servicios Sociales de Andalucía, **confiando en el efecto transformador de la acción conjunta** y la capacidad de intervención de un numeroso conjunto de personas cualificadas que van a actuar en las zonas desfavorecidas con esta orientación.



Por su parte la [Estrategia Andaluza para la Inmigración 2021-2025: Inclusión y convivencia](#) pretende dar una respuesta a las necesidades que Andalucía tiene ante los procesos de integración de las personas migrantes asentadas en nuestra comunidad, así como por la llegada de nuevos flujos migratorios. Retos “que han de afrontar con la finalidad de conseguir una sociedad cohesionada en un clima de convivencia que respete la diversidad”, y alineada a los ODS de la Agenda 2030.

Entre sus objetivos generales se encuentran el impulso de la coordinación en la gestión de las políticas públicas de la Junta de Andalucía dirigidas a la inclusión social de la población migrante en Andalucía, fortaleciendo sus estructuras, el seguimiento y evaluación de las políticas y avanzando en la cooperación entre los poderes públicos y los agentes sociales implicados.

Mencionar igualmente la [I Estrategia de Atención a Personas Sin Hogar en Andalucía 2023-2026](#), publicada en el BOJA el 27 de diciembre de 2023. Alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, contempla 7 objetivos estratégicos a través de los cuales se pretende reducir el número de personas en sinhogarismo. Propone 20 programas en los que se agrupan 100 medidas de actuación que han de responder a modelos de intervención basados en derechos de las personas en situación de grave exclusión residencial, desde una perspectiva de las obligaciones éticas de la sociedad, las administraciones públicas, organizaciones y profesionales del ámbito de la inclusión social.

Para la implementación de esta estrategia, “serán de especial aplicación los valores de transversalidad de género, pues en el Diagnóstico se ha puesto de manifiesto la situación de mayor vulnerabilidad de las mujeres sin hogar con respecto a los hombres, que produce una situación de desventaja, **la coordinación intersectorial e interadministrativa, dada su importancia clave para la atención de las PSH y la atención integral centrada en la persona como modelo básico de intervención**, regulado en la Ley 9/2016, de 27 de diciembre”

**A nivel local** destacamos los [Planes Locales de Intervención en Zonas Desfavorecidas, \(ERASCIS\)](#), unos documentos programáticos que, con un enfoque comunitario, sitúan la gobernanza en las Entidades locales (Ayuntamientos y Diputaciones Provinciales) como vertebradoras del desarrollo comunitario. Unos planes que tendrán que “**mejorar y articular la coordinación de las diferentes Administraciones Públicas que intervienen en las zonas**”.

Dicho esto, en este año 2024 se siguen detectando que la socorrida coordinación administrativa no consigue los efectos perseguidos, dado que son numerosas las quejas y actuaciones a través de las que hemos podido conocer [la falta de espacios de diálogo y mesas de trabajo que aborden diagnósticos concretos de quienes se encuentran en situación de vulnerabilidad, ofreciendo soluciones compartidas o itinerarios encaminados a mejorar su vida](#).

Encontramos esta **falta de diálogo en actuaciones concretas con personas que van a ser desalojadas de viviendas públicas** y requieren desde que se conoce el inicio de los expedientes de desahucio, que se adopten iniciativas para propiciar una intervención coordinada con los Servicios Sociales Comunitarios de referencia y el Registro de Demandantes de Vivienda Protegida, que ayude a adoptar las medidas necesarias para paliar la situación de vulnerabilidad en la que se encuentran estas familias, conforme a las competencias de cada administración.

También hemos podido conocer la **falta de impulso en actuaciones de coordinación entre administraciones en el desarrollo de los Planes Locales de Intervención (ERASCIS)** que se desarrollan en las principales barriadas de Andalucía, carentes de intervenciones de otras administraciones que acompañen los itinerarios de las personas destinatarias. Hablamos de mejoras en equipamientos de barrio, urbanismo, ajardinamiento, vivienda, etc., todas ellas competentes de órganos locales y autonómicos.

Y por último, reseñar **la necesidad de una actuación coordinada a nivel local, autonómico y nacional para abordar la erradicación de los asentamientos chabolistas de personas migrantes en las provincias de Huelva y Almería, que requieren la actuación coordinada de las tres administraciones** para programar actuaciones y dotarlas de presupuesto que permita gestionar sus Planes locales de erradicación de asentamientos a través de actuaciones encaminadas a favorecer la inclusión de las personas objeto de intervención, tal y como se contempla en el [I Plan Estratégico para erradicar los asentamientos irregulares \(EASEN\)](#).

Todas ellas son actuaciones que tienen su referente en la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible, en el que adquiere una especial relevancia el ODS 17 cuyo objetivo es **la coordinación y colaboración real entre administraciones para luchar contra la exclusión y conseguir cambios estructurales en las condiciones de vida de las personas que más lo necesitan. Una forma de trabajar que se ha de impulsar desde los responsables de los distintos órganos de gestión**.



## Protección y justicia: atención integral a menores víctimas de violencia sexual

*Hemos pedido un protocolo que coordine la intervención en 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*

**La violencia sobre las personas menores de edad es una realidad execrable y extendida a una pluralidad de frentes.** Es por ello que la Ley Orgánica de protección integral a la infancia y adolescencia (LOPIVI) reconoce a los niños y niñas que hayan sido víctima de violencia el derecho a una atención integral. Una atención que, en aras de su interés superior, contempla una serie de medidas que han de tener un enfoque inclusivo y accesible para que puedan atender a todas las personas menores de edad sin excepción y sea cual sea el tipo de violencia de la que hayan sido víctimas.

Cuando un niño o niña se ve en la difícil y trascendente tesitura de denunciar ante el juzgado los abusos de los que ha sido víctima, la Ley anteriormente señalada contempla medidas para ayudar en este duro trance. De entre todas ellas, las más demandadas son el **acompañamiento psicológico y social y el asesoramiento jurídico**. Todo ello con el propósito de mitigar el fuerte impacto emocional que el proceso de denuncia y comparecencia en el juzgado conlleva y también de poder contar con los servicios de asesoramiento jurídico que ayude y oriente tanto al niño como a sus familiares en las diversas fases del proceso judicial.

Pues bien, para que las acciones previstas que se puedan realizar son necesarias, entre otras, unas infraestructuras adecuadas: instalaciones judiciales que garanticen la intimidad, paz y tranquilidad de las víctimas, y evite por todos los medios la confrontación visual entre estas y los presuntos agresores.

Un entorno hostil, sin embargo, encontró una menor de 17 años cuando debió declarar en los juzgados de Torremolinos (Málaga). No recibió información adaptada sobre el procedimiento y trámites consecuentes a su denuncia, tampoco se le asesoró sobre las prestaciones y otras medidas de ayuda a las que podría tener acceso como víctima de delito. Con todo, el principal problema surgió durante el desarrollo del proceso en el que se produjo una confrontación visual con su agresor, lo que le supuso a la joven un daño emocional añadido y una doble victimización.

La gravedad de los hechos acontecidos nos llevó a dar traslado de los mismos al Ministerio Fiscal quien argumentó un grave problema de espacio disponible para estas sedes judiciales: no existe salita alguna y tampoco hay salas de espera; las personas se agolpan en las escaleras y en los rellanos de las diferentes plantas, junto al ascensor, cuando no en la vía pública. Y cuando el Juzgado de Instrucción se encuentra de guardia, las víctimas de violencia de género ni de otros delitos tampoco disponen de la salita.

La Fiscalía ponía en cuestión, además, la inexistencia de un protocolo que garantice el acompañamiento y asesoramiento en los procedimientos judiciales en los que deba intervenir una persona menor de edad.

Además de un seguimiento del proyecto de creación de la nueva sede judicial, y para evitar que pueda repetirse la indefensión y doble victimización de la que fue objeto la menor, hemos dirigido una **Recomendación** -que ha sido aceptada- a la Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública 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 22/2259).