Gobierno de Canarias

Universidad de La Laguna

ULPGC Universidad de Las Palmas de Gran Canaria

IMPACTO DEL COVID-19 SOBRE EL BIENESTAR DE LA INFANCIA, ADOLESCENCIA Y FAMILIAS EN CANARIAS: OPORTUNIDADES PARA REFORZAR EL SISTEMA DE PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN

Equipo de investigación

Coordinadora general: Dra. María Josefa Rodrigo López

UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA

- Dr. Ramón Aciego de Mendoza y Lugo
- Dra. Laura Aguilera Ávila
- Dra. María Aránzazu Calzadilla Medina
- Dr. Eduardo Martín Cabrera
- Dr. Manuel José Rosales Álamo
- Dra. Beatriz Triana Pérez

UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

Coordinador: Dr. Juan Carlos Martín Quintana
- Dr. Pedro Francisco Alemán Ramos
- Dr. José Alexis Alonso Sánchez
- Dra. María Rosa Marchena Gómez
- Dra. Paula Morales Almeida

Colaborador: D. Misael Ruiz Santos

Impacto del COVID-19 sobre el bienestar de la infancia, adolescencia y familias en Canarias: oportunidades para reforzar el sistema de prevención y protección. Fundación General de la Universidad de La Laguna, Avenida de la Trinidad, 61, 38204 San Cristóbal de La Laguna, S/C de Tenerife. Edición: septiembre, 2021.

Cómo citar esta publicación:
Rodrigo et. al. (2021). Impacto del COVID-19 sobre el bienestar de la infancia, adolescencia y familias en Canarias: oportunidades para reforzar el sistema de prevención y protección. Tenerife. Fundación General de la Universidad de La laguna. DOI: http://doi.org/10.25145/r.ImpactoCovid.2022.03

Agradecimientos

A las familias, niñas, niños, adolescentes, profesionales de Servicios, Instituciones y Entidades Sociales que han participado compartiendo el relato de lo vivido en este tiempo de pandemia y por brindarnos las claves para afrontar un futuro mejor.

Con la colaboración de:

Ámbito Familia: Familias adoptiva, homoparental, nuclear, monoparental por ruptura, con hijos/as prematuros y con hijos/as con sordera/ceguera en provincia de Santa Cruz de Tenerife; Asociación de familias de acogida, Asociación de familias con hijos con TDAH, familia con hijo con TEA, familia migrante en provincia de Las Palmas.

Ámbito Infancia y Adolescencia: Niñas, niños y adolescentes de los Consejos de Infancia de Canarias (CAI de Tenerife, Gran Canaria, Fuerteventura y La Palma) por medio de UNICEF.

Ámbito Educación: Personal directivo de centros públicos y concertados de Educación Infantil, Primaria y Secundaria, profesorado, orientadores y familias de alumnos/as en ambas provincias.

Ámbito Sanitario: Coordinadoras y técnicas de servicios en ambas provincias de la D.G. de Salud Pública, D.G. de Salud Mental Infanto-Juvenil y D.G. de Programas Asistenciales, Presidencia de la Asociación de Pediatría de Atención Primaria y Hospitalaria de Canarias.

Ámbito Servicios Sociales: Responsables y personal técnico de los Ayuntamientos de Telde, La Aldea de San Nicolás, Santa Cruz de la Palma; Instituto Municipal de Atención Social del Ayuntamiento de S/C de Tenerife, Ayto. Arona; Familias usuarias de servicios de Infancia y Familia.

Ámbito Servicios de Protección de Menores: Directores/as de centros de acogimiento residencial de ambas provincias; Jóvenes con medidas de acogimiento residencial de Tenerife, Gran Canaria y Lanzarote.

Ámbito Entidades Sociales: Responsables y personal técnico de la Asociación Te Acompañamos; Fundación Ideo; Asociación Sumas; Asociación Hestia; Aldeas infantiles; Punto de Encuentro Familiar de Cruz Roja en La Palma; Programa Caixa ProInfancia en Tenerife.

Ámbito Justicia: Fiscal de Coordinación de Menores de la Fiscalía de Canarias; Fiscal y personal técnico de la Sección de Menores de la Fiscalía de Menores de Tenerife; Abogada de Santa Cruz de Tenerife; personal técnico del Punto de Encuentro de Fuerteventura y del Programa Punto de Encuentro del Centro de la Familia de Tenerife; coordinadora del Punto de Encuentro Familiar de Gran Canaria y personal técnico del Punto de Encuentro Familiar de Lanzarote; Familias usuarias de un centro de atención a la familia y de un Punto de Encuentro.

Ámbito Medios de Comunicación: Cadena Ser; Radio Nacional de España; Diario de Avisos; Día/La Opinión de Tenerife; Canarias Radio; CanariasAhora.com; periodista y escritora.

Índice

1. Resumen 6
2. Abstract 7
3. Introducción 9
4. Ejes de análisis 18
5. Metodología 19
6. Síntesis por ámbitos: resumen de aportaciones y conclusiones 21
    6.1. Ámbito de la familia 21
        6.1.1. Figuras parentales 21
        6.1.2. Niños, niñas y adolescentes 27
    6.2. Ámbito de la Educación 31
        6.2.1. Profesorado 31
        6.2.2. Familias 35
    6.3. Ámbito de la Sanidad 40
    6.4. Ámbito de los Servicios Sociales 46
        6.4.1. Perspectiva de las profesionales 46
        6.4.2. Perspectiva de las familias usuarias de los Servicios Sociales 53
        6.4.3. Ámbito de los Servicios de Protección de Menores 56
    6.5. Ámbito de las Entidades Sociales 60
    6.6. Ámbito de la Justicia 67
    6.7. Ámbito de los Medios de Comunicación 78
7. Lecciones aprendidas de cara al futuro 82
8. Referencias 86
    8.1. Generales: 86
    8.2. Referencias por ámbito: 86
9. Anexo: Fichas técnicas por ámbito 91

1. Resumen

La pandemia del covid-19 producida por el virus SARS-CoV-2 es una emergencia sanitaria que se extiende en el tiempo sin una clara fecha límite, lo cual aconseja no solo hacer un relato de su impacto en el pasado sino también extraer lecciones de lo vivido que nos preparen mejor para lo que pueda pasar. Este estudio centrado en el impacto del covid-19 sobre el bienestar de la infancia, adolescencia y familias, ofrece una mirada integradora, constructiva y proyectada al futuro, con un doble objetivo.

En primer lugar, examinar cómo han funcionado varios ámbitos, además de la familia, en su función preventiva y protectora de la infancia y adolescencia en este tiempo de pandemia, recogiendo el punto de vista de informantes significativos en la Comunidad Autónoma de Canarias. Así, además de contar con las voces de niños, niñas, adolescentes y figuras parentales, se cuenta con la opinión de las y los profesionales en los ámbitos de familia, educación, sanidad, servicios sociales y de protección de menores, entidades sociales, justicia y medios de comunicación.

En segundo lugar, derivar de todas las aportaciones un conjunto de mejoras y recomendaciones para el futuro. El estudio adopta un triple marco conceptual basado en una concepción ecológico-sistémica de la familia, en la prevención de riesgos y la promoción de fortalezas y capacidades resilientes, y en una visión actual del ejercicio de la parentalidad positiva en su diversidad. Siguiendo una metodología cualitativa, que utiliza grupos focales con discusión dirigida de opinión y entrevistas individuales, los resultados muestran las múltiples realidades vividas por las personas informantes que aportan sus puntos de vista sobre cuatro ejes temáticos:

a) Las dificultades de funcionamiento en los diversos ámbitos resultantes del impacto negativo de la pandemia.
b) Los ajustes que se han realizado para hacer frente a estas dificultades.
c) Las fortalezas o capacidades resilientes con que se cuenta tanto a nivel personal como a nivel del sistema o ámbito.
d) Las recomendaciones para una mejora de su funcionamiento, seguidas de un resumen con las *conclusiones*.

De todo ello, se extraen *lecciones aprendidas* donde se observan coincidencias entre varios ámbitos. Señalemos, entre otros aspectos, la necesidad de adoptar de modo generalizado la perspectiva de derechos de la infancia; reconocer las muestras de resiliencia ante la adversidad; incorporar las nuevas prioridades en el sistema de valores sociales así como la revalorización del papel de la ciencia en la sociedad; robustecer el sistema público de prevención y

mejorar los servicios educativos, sanitarios y judiciales de atención especializada para afrontar las consecuencias de la pandemia; superar la brecha digital para que todos se beneficien por igual de los avances tecnológicos; ajustar la imagen social de la infancia y de la adolescencia a la evidencia contrastada; y potenciar la gobernanza en la coordinación intersectorial. En suma, este estudio ofrece claves para una toma de decisiones informada que permita desarrollar respuestas más efectivas ante esta u otras posibles crisis sanitarias y así asegurar el cinturón que protege el bienestar de la infancia, adolescencia y las familias.

Palabras clave: Impacto covid-19; Derechos Infancia; Diversidad Familiar; Prevención; Protección; Bienestar.

2. Abstract

The covid-19 pandemic caused by the SARS-CoV-2 virus is a sanitary emergency that extends over time without a clear deadline, which advises not only to make an account of its impact in the past but also to draw lessons from what we have experienced that will better prepare us for what will happen. This study focused on the impact of covid-19 in the well-being of children, adolescents and families, offering an integrative, constructive and future-oriented approach with a dual objective.

First, to examine how several areas have functioned, in addition to the family, in their preventive and protective role for children and adolescents in this time of pandemic, from the point of view of significant informants in the Autonomous Community of the Canary Islands. Thus, in addition to having the voices of children, adolescents and parents, there is also the opinion of professionals in the fields of family, education, health, social and child protection services, social entities, justice, and the mass media.

Second, to derive from all contributions a set of improvements and recommendations for the future. The study adopts a triple conceptual framework based on an ecological-systemic conception of the family, on the prevention of risks and the promotion of strengths and resilient capacities, and on a current vision of the exercise of positive parenting in its diversity. Following a qualitative methodology, which uses focus groups with oriented discussion of opinion and individual interviews, the results show the multiple realities experienced by respondents who contribute with their points of view on four thematic axes:

a) The functional difficulties in the various areas resulting from the negative impact of the pandemic.
b) The adjustments that have been made to address these difficulties.

c) The strengths or resilient capacities available both at the personal level and at the system or field level.
d) Recommendations for improving their functioning, followed by a summary with *conclusions*.

From all of this, there are *lessons learned* where coincidences are observed between several fields. Let us point out, among other aspects, the necessity of adopting widespread the child rights perspective; to acknowledge signs of resilience against adversity; to incorporate new priorities in the social value system as well the revaluation of the role of science in society; to strengthen the public system of prevention and to improve educational, health and judicial services for specialized care to deal with the consequences of the pandemic; to bridge the digital divide so that all benefit equally from technological advances; adjust the social image of children and adolescents to the evidence; and strengthen governance in intersectoral coordination. In summary, this study offers keys to informed decision-making that would allow developing more effective responses to this or other possible sanitary crises and thus ensure the belt that protects the well-being of children, adolescents, and families.

Keywords: Covid-19 impact; Child rights; Family diversity; Prevention; Protection; Wellbeing.

3. Introducción

Estamos finalizando el segundo año de la pandemia del covid-19 producida por el virus SARS-CoV-2 y cada vez resulta más evidente que no se trata de una emergencia sanitaria limitada en el tiempo. Más bien nos encontramos ante una situación que va camino de hacerse crónica por lo que conviene mantenerse siempre alerta y preparados para lo que vaya llegando. Sin duda, durante este tiempo la pandemia ha supuesto un auténtico "test de estrés", la prueba de esfuerzo definitiva no solo en su gestión política y el funcionamiento del sistema sanitario, sino también en cómo hacer frente a sus graves repercusiones socioeconómicas, entre otras. Asimismo, la crisis sanitaria ha ofrecido un espejo donde verse reflejado el comportamiento responsable de la sociedad en su conjunto. Pero al tratarse de una situación que persiste en el tiempo no solo debemos contar una historia de lo pasado sino de cómo podemos prepararnos mejor para lo que pueda pasar, aprender de las lecciones sobre lo vivido y convivir con ello.

El presente estudio, fruto del encargo de la Dirección General de Protección a la Infancia y a la Familia, de la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud de la Comunidad Autónoma de Canarias, adopta esta perspectiva constructiva y proactiva examinando el impacto del covid-19 en el funcionamiento de diversos ámbitos del sistema de prevención y protección que garantizan el bienestar de la infancia[1], adolescencia y familia. El bienestar se define aquí, entre sus muchas acepciones, como una forma de crecimiento cognitivo, afectivo y social durante el desarrollo humano que conduce a un ajuste positivo al entorno social (Ben-Arieh et al., 2014). El sistema de prevención es aquel que garantiza las condiciones que permiten el pleno disfrute de los derechos de la infancia y adolescencia, cubriendo sus necesidades biológicas, psicológicas, educativas y sociales, según los Principios Rectores de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño (Asamblea General ONU, 1989). Por su parte, el sistema de protección garantiza que la infancia y adolescencia en situaciones familiares y sociales muy adversas pueda también disfrutar de sus derechos, siguiendo las Directrices de Naciones Unidas sobre las modalidades alternativas (adopción, acogimiento familiar y residencial) de cuidado de los niños, niñas y adolescentes (Asamblea General ONU, 2010). Asimismo, la reciente Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de Protección Integral a la Infancia y la Adolescencia frente a la Violencia, señala la importancia del apoyo a las familias en la prevención, intervención y tratamiento en dichas situaciones de violencia, viniendo a reforzar lo ya implementado, a nivel estatal,

[1] El término de "infancia" se utiliza aquí como genérico relativo a los niños, niñas y adolescentes. El término "menor" se utiliza solo con referencia a su estatus en el ámbito jurídico. Asimismo, se utiliza el término "parentalidad" para referirnos al rol del padre, de la madre o de otras figuras sustitutivas, aunque no está incluido en el Diccionario de la Real Academia Española. Se minimiza el uso del término genérico de "padres" e "hijos" o "niño/s" para ambos géneros, salvo en ocasiones en aras de la simplicidad narrativa.

por la Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.

Este estudio singulariza el ámbito de la infancia, adolescencia y familia al considerar que su bienestar depende del funcionamiento de otros ámbitos conectados entre sí y con los cuales interactúa para beneficiarse de sus apoyos. Para ello se plantea un doble objetivo. En primer lugar, examinar cómo han funcionado varios ámbitos, además de la familia, en su función preventiva y protectora de la infancia, adolescencia y familia en estos tiempos de pandemia, recogiendo el punto de vista de agentes significativos en dichos ámbitos. Así, además de contar con las voces de niños, niñas, adolescentes y las figuras parentales, se cuenta con la opinión de los y las profesionales en los ámbitos de familia, educación, sanidad, servicios sociales y de protección de menores, entidades sociales, justicia y medios de comunicación. En segundo lugar, derivar de todas las aportaciones un conjunto de sugerencias de mejora y recomendaciones para facilitar una toma de decisiones informada que permita encarar con más garantías de futuro el bienestar de la infancia, adolescencia y familias.

Su elaboración ha corrido a cargo de un equipo formado por expertos y expertas en Psicología, Educación, Trabajo Social y Derecho de la Universidad de La Laguna (ULL) y la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC), bajo la coordinación de la ULL. El equipo es buen conocedor de la situación del sistema de prevención y protección de la infancia y familia en la Comunidad Autónoma de Canarias ya que ha llevado a cabo un estudio detallado al respecto (Rodrigo, Martín *et al.*, 2018). Sobre las evidencias proporcionadas en dicho estudio, el equipo ha contribuido a elaborar la Estrategia Canaria de Infancia, Adolescencia y Familia (2019-2023; Rodrigo, Martín *et al.*, 2019) aprobada por el Gobierno de Canarias (B.O.C. No 100, de 27 de mayo de 2019). Asimismo, el equipo ha redactado sendos informes técnicos sobre cómo adaptar los servicios municipales de atención a la Infancia y Familia y un plan de formación de competencias profesionales, en el marco de implementación de dicha Estrategia y al amparo de la Ley 16/2019, de 2 de mayo, de Servicios Sociales de Canarias.

Existen algunos antecedentes de estudios sobre el impacto del covid-19 en España en los diferentes ámbitos que se van a analizar, aunque ninguno que los abarque a todos y los ponga en relación con el bienestar en la infancia, adolescencia y familias. En informes recientes realizados por instituciones públicas y entidades sociales, así como artículos de investigación nacionales e internacionales se constata que su contenido suele referirse a un ámbito específico, analizando los impactos negativos de la pandemia y aportando algunas recomendaciones de mejora. Sin pretender ser exhaustivos hemos reseñado aquí los más relevantes en cada ámbito. En el *ámbito de la familia* se ha publicado un informe internacional de UNICEF sobre cómo apoyar a las

familias y a los niños, niñas y adolescentes tras la pandemia en países de alto nivel económico pertenecientes a la OCDE y a la Unión Europea (Richardson *et al.*, 2020), dos informes sobre el impacto especialmente negativo de la pandemia en los niños y niñas más vulnerables en España (UNICEF-España, 2020; Save the Children, 2020), uno sobre los efectos del covid en la salud mental de la infancia (UNICEF-España, 2020) y un informe anual de la Fundación ANAR sobre el modo en que la pandemia ha agravado los problemas reportados por niños, niñas y adolescentes en situaciones de violencia, abuso y maltrato (Fundación ANAR, 2020). Asimismo, varias investigaciones analizan el impacto del confinamiento en el ajuste psicológico de los hijos e hijas menores de edad en relación con el estrés parental, pautas educativas y respuestas emocionales ante la pandemia (Romero *et al.*, 2020), así como en la percepción parental de su estado emocional y el comportamiento de sus hijos e hijas (Orgilés *et al.*, 2020) y sobre sus hábitos de vida saludables (López-Bueno *et al.*, 2020).

En el *ámbito educativo* se han seleccionado informes de UNICEF España desde una perspectiva de los derechos de la infancia y artículos de investigación llevados a cabo en España sobre la realidad educativa durante la pandemia. Los tres informes de UNICEF (2020) plantean, respectivamente, propuestas para impulsar el derecho a la educación durante la emergencia sanitaria, sobre cómo proteger la salud en las aulas y sobre la necesidad de "reimaginar" la educación en tiempos de crisis sanitaria. En cuanto a los artículos de investigación, el Proyecto de investigación e innovación Atlántida presenta una investigación sobre el modo en que, tanto el profesorado como las familias, vivieron la experiencia de aprendizaje a distancia durante el confinamiento (Luengo y Manso (coord.), 2020). Otras publicaciones tratan del impacto del covid-19 en los procesos de innovación en la metodología de enseñanza-aprendizaje en Educación Primaria (Ruiz, 2021), las oportunidades para la creatividad en tiempos de pandemia (Rodrigo, 2020), la transición de la educación convencional a la educación y al aprendizaje a distancia (Moreira y Zapata, 2021), las nuevas oportunidades en el curriculum universitario (Araujo, 2020) y la formación del profesorado en tecnologías educativas a distancia durante el confinamiento (Carmona, 2021).

En el *ámbito sanitario* hay que resaltar las Recomendaciones de la Sociedad de Psiquiatría Infantil para niños, niñas y sus familiares sobre la pandemia de SARS-CoV-2 (2020), así como las propuestas de UNICEF España sobre Salud Mental e Infancia en el escenario del covid-19 (2020). Más recientemente, la Asociación Española de Pediatría (AEP, 2021), ante la saturación de las urgencias por morbilidad psicosocial detectada en los hospitales pediátricos españoles, advierte de una 'pandemia' de problemas de salud mental en la población infanto-juvenil y urgen un plan de prevención y respuesta. Este colectivo profesional insta a las instituciones oficiales del ámbito sanitario, educativo y de asuntos sociales, entre otros, a implicarse en promover y arbitrar medidas de

prevención en salud mental infanto-juvenil, y dotar y mejorar la coordinación entre la Atencioń Primaria y Hospitalaria pediatŕicas. En esta línea, otra publicación revisa los efectos negativos de la pandemia y señala la importancia de la Pediatría para actuar proactivamente y minimizar sus efectos en la población infanto-juvenil, especialmente en aquel sector con mayor vulnerabilidad psicosocial y sanitaria (Monge Zamorano y Suárez López de Vergara, 2020).

En el *ámbito de los servicios sociales y servicios de protección de menores* señalamos dos informes del Instituto Nacional de Administración Pública (2020-2021) sobre los servicios sociales ante la pandemia destacando los retos, desafíos y respuesta hacia la nueva normalidad, así como los programas que habrá que abordar para sobreponerse a dicho impacto cuando mejore la situación. En esta línea, otra publicación analiza la situación de los Servicios Sociales Comarcales de Atención Primaria (SSAP), a través de la voz de sus profesionales, respecto a los cambios vividos durante el estado de alarma y las fases de desescalada, como para tratar de anticipar posibles cambios organizacionales y de trabajo e intervención (Matías, Eito y Gómez, 2020). Destaca también el informe que recaba el punto de vista del personal técnico de varios centros de acogimiento residencial en España, donde se analizan algunos problemas derivados de la propia pandemia, se resalta el esfuerzo de los profesionales y gestores y el buen comportamiento e implicación de la gran mayoría de niños, niñas y adolescentes (Fernández del Valle, 2020). Por su parte, en otros dos estudios se reportan las experiencias de confinamiento de los menores en acogimiento residencial (Montserrat et al., 2021) así como los efectos negativos de la pandemia sobre la salud mental de menores en acogimiento residencial y familiar (Vallejo-Slocker *et al.*, 2020).

En el *ámbito de la justicia* reseñamos aquellas publicaciones que se ocupan de analizar los desafíos y condicionamientos que supone el estado de alarma sobre los derechos de la ciudadanía (Cerdeira Bravo de Mansilla (dir.), García Mayo, (coord.), 2020); Llorente Sánchez-Arjona (dir.), Martínez-Gijón Machuca (dir.), 2020), sobre los derechos de la infancia en particular (Martínez García (coord.), 2020); y más específicamente sobre los regímenes de visitas, comunicaciones y estancias en casos de divorcio (Díaz Malnero, 2021).

En el *ámbito de los medios de comunicación* se han realizado interesantes reflexiones sobre el rol de los medios y las redes sociales en la pandemia del covid-19 (Fernández, 2021; Hernández, 2020), su impacto social (Romero, 2020), o el papel de los medios digitales en tiempos de confinamiento (Lázaro-Rodríguez y Herrera-Viedma, 2020). Asimismo, se ha llamado la atención sobre el peligro de la automedicación (Tejada y Medina, 2020), sobre la transformación digital del aprendizaje en la universidad (Lara, 2021), y sobre la aparición de una gran cantidad de noticias falsas, provocando lo que se conoce como una "infodemia"

(Cifuentes-Faura, 2020).

Volviendo al presente estudio, su nota distintiva es que aborda una faceta no explorada anteriormente mostrando el *impacto del covid-19 sobre el bienestar de la infancia, la adolescencia y las familias en Canarias, a partir de un análisis del funcionamiento de los sistemas de influencia (denominados ámbitos) que pueden condicionar dicho bienestar.* Para ello se adopta un triple marco conceptual basado en una concepción ecológico-sistémica de la familia, la prevención de riesgos y la promoción de fortalezas y capacidades resilientes y una visión actual de lo que requiere el ejercicio de la parentalidad positiva. El enfoque *ecológico-sistémico* (Bronfenbrenner, 1979/1987; 2005) considera a la familia como un sistema abierto a la influencia de otros sistemas (aquí denominados ámbitos tales como educación, sanidad, etc.) más o menos próximos al núcleo familiar y que actúan de manera interrelacionada sobre éste procurando su bienestar (ver Figura 1).

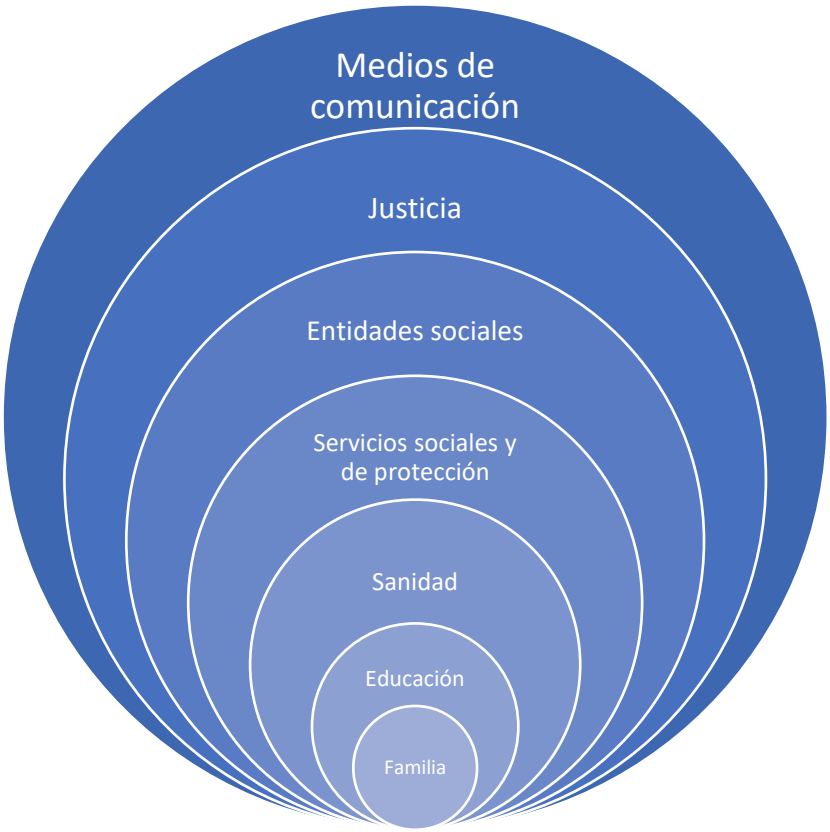


Figura 1. Sistemas o ámbitos de influencia analizados según el modelo ecológico-sistémico de la familia

Asimismo, siguiendo el *modelo de riesgo, protección y resiliencia* (Cicchetti y Lynch, 1993; Luthar, 2006) en respuesta a una crisis socioeconómica y sanitaria como la provocada por el covid-19, la familia cuenta en cada uno de los sistemas de influencia con factores de riesgo que ponen en peligro su bienestar, factores de protección que aminoran el impacto negativo de los factores de riesgo y

capacidades resilientes que permiten una adaptación personal y social positiva mejor de la que cabría esperar a pesar de la exposición a riesgos muy significativos. Por ejemplo, en el ámbito educativo un factor de riesgo ha sido la suspensión de clases presenciales durante el confinamiento, mientras que un factor protector ha sido el apoyo escolar a distancia proporcionado por el profesorado; por su parte las familias han podido desarrollar capacidades resilientes para afrontar adecuadamente los problemas. Por tanto, es importante analizar el equilibrio entre la presencia de factores de riesgo y protección en los sistemas que rodean a la familia, y los factores de fortalezas y resiliencia que se manifiestan porque de la combinatoria adecuada de todos ellos depende el bienestar de la infancia y de la familia.

El estudio se basa también en el enfoque de la *Parentalidad positiva* que ha inspirado una línea de políticas de familia en Europa, que ha sido adoptada a nivel estatal y también en Canarias, y que está contribuyendo a mejorar los modelos de atención a las familias en los servicios y la sensibilización de las comunidades para que creen recursos y servicios de calidad basados en la colaboración y la alianza familia-profesional. El Consejo de Europa, consciente de la importancia de la familia y del buen desempeño de las responsabilidades parentales para garantizar los derechos de la infancia ha promovido la Recomendación Rec (2006), sobre Políticas de Apoyo al Ejercicio Positivo de la Parentalidad. En ella se destaca la importancia de prestar apoyo a la *diversidad familiar* proveniente sobre todo de sus distintas modalidades de conformación (familias monoparentales, biparentales tradicionales, reconstituidas, homoparentales, adoptivas y de acogida), de la diversidad cultural (familias migrantes, interculturales, menores no acompañados), y de la diversidad funcional de los hijos e hijas, así como la perspectiva de género, dando lugar a una variada ecología que presenta sus particularidades a la hora de responder al impacto de la pandemia.

En cada ámbito de influencia de la familia de los indicados en la Figura 1 se seleccionaron aquellos *informantes significativos* que pudieran aportarnos sus puntos de vista relevantes para el analizar el impacto del covid-19. El proceso no fue fácil ya que la mayoría de los ámbitos, por su complejidad, contenían muchos aspectos diferenciados en su funcionamiento sobre los que era importante reportar. Sin embargo, como también era clave no resultar demasiado prolijo y perder concisión en el relato, se optó por hacer una cobertura de los aspectos más relevantes. En el ámbito de la familia los informantes fueron las figuras parentales (madre, padre u otra figura de cuidador principal) que representaban diversos modelos de familia presentes en la sociedad canaria. También se recabó la opinión de familias desde su participación en centros educativos, así como usuarias de servicios sociales, entidades sociales, clientes de profesionales en ejercicio y usuarias de servicios en el ámbito judicial. Asimismo, en el ámbito familiar se contó con las voces de grupos de niños y de niñas en su segunda

infancia y de adolescentes. En el resto de los ámbitos se contó con profesionales significativos, tanto coordinadores como responsables directos de la atención a niños, niñas y adolescentes, ya fueran de servicios públicos como de entidades sociales. Las entidades colaboradoras o entidades de iniciativa social son aquellas que, teniendo el reconocimiento por parte del órgano administrativo competente, están habilitadas para realizar labores de apoyo en la provisión de servicios y prestaciones previstos en el catálogo de servicios sociales, según la Ley 16/2019 de 2 de mayo de Servicios Sociales de Canarias. La Tabla 1 recoge en detalle las categorías de personas informantes que se seleccionaron en cada ámbito[2].

Tabla 1. Categorías de personas informantes según los ámbitos de estudio

Ámbitos de estudio	Categorías de personas informantes
Familia	Figuras parentales de familias en su diversidad: adoptiva, homoparental, nuclear, monoparental por ruptura, con hijos/as prematuros y con hijos/as con sordera/ceguera, familias de acogida, familias con hijos con TDAH, familia con hijo con TEA, y familia migrante.
	Niñas, niños y adolescentes de los Consejos de Infancia de Canarias
Educación	Personal directivo de centros, profesorado y orientadores
	Figuras parentales del alumnado
Sanidad	Responsables de servicios autonómicos (Salud Pública, Pediatría de Atención Primaria, Salud mental) y entidades profesionales del ámbito sanitario.
Servicios Sociales	Profesionales de lo social de los equipos municipales de infancia y Familia
Servicios de protección de menores	Familias usuarias de los equipos de infancia y familia municipales

[2] La relación de personas, servicios y entidades que han participado en este estudio figura en los Anexos en las fichas técnicas de cada ámbito estudiado, ya sea de forma nominal en el caso de personas profesionales como de forma anónima en el caso de algunas figuras parentales que así lo solicitaron y en el caso de todos los niños, niñas y adolescentes.

	Responsables de centros de acogimiento residencial
	Jóvenes residiendo en centros de acogimiento residencial
Entidades sociales	Equipos técnicos de entidades sociales que trabajan con infancia y familia, y aquellas que atienden a menores bajo medidas de justicia juvenil.
Justicia	Fiscales, abogada en ejercicio, psicólogo del equipo técnico de Fiscalía, trabajadores de puntos de encuentro, y padres y madres de menores de edad divorciados o separados.
	Padres y madres divorciados o separados con menores de edad, siendo algunos usuarios de Puntos de Encuentro Familiar.
Medios de comunicación	Profesionales de los diferentes medios de comunicación (prensa, radio, televisión)

En cada ámbito se exploran, a su vez, cuatro *ejes temáticos*: a) las dificultades de funcionamiento resultantes del impacto negativo de la pandemia; b) los ajustes que se han realizado dentro de cada ámbito para hacer frente a estas dificultades; c) las fortalezas o capacidades resilientes con que se cuenta tanto a nivel personal como a nivel del sistema o ámbito, ya fueran éstas anteriores o sobrevenidas por la pandemia; d) las recomendaciones para una mejora del funcionamiento actual y coordinar respuestas preventivas más efectivas ante próximos retos, seguidas de un resumen con las *conclusiones*. De todo ello, se extraen al final *lecciones aprendidas* para mejorar el bienestar de la infancia, adolescencia y familias de cara al futuro.

A través de las respuestas de las personas informantes a los cuatro ejes temáticos se refleja un prisma complejo mostrando las múltiples realidades vividas por las personas informantes de los diversos ámbitos (figuras parentales, niños, niñas y adolescentes, y profesionales) que aportan sus respectivos puntos de vista. Estos puntos de vista recogen sus apreciaciones del impacto personal sufrido, del impacto laboral, del funcionamiento de su sistema o ámbito respectivo, así como de su rol como receptores o prestadores de servicios (Tabla 2).

Tabla 2. Las múltiples realidades exploradas según informantes y perspectivas adoptadas

Agentes informantes	Perspectiva solicitada
Figuras parentales	Personal
	Sistema familiar
	Receptores de servicios
Niños, niñas y adolescentes	Personal
	Sistema familiar
	Receptores de servicios
Profesionales	Personal
	Laboral
	Prestadores de servicios
	Funcionamiento del servicio

Por último, hay que destacar que el estudio se lleva a cabo en Canarias, siendo el primero realizado en dicha comunidad con este carácter focalizado en la familia, comprehensivo y con proyección de futuro. En este sentido, el estudio permite una mirada más compleja e integrada de las debilidades y fortalezas que la pandemia ha puesto en evidencia en cada uno de los ámbitos estudiados y sus respectivos impactos en el bienestar de la infancia, adolescencia y familias en esta comunidad. Dada la variedad de ámbitos que se analizan y sus correspondientes tecnicismos, se ha intentado evitarlos en su redacción para que cualquier ciudadano o ciudadana, sea o no experto en las diferentes materias, pueda comprender su contenido.

4. Ejes de análisis

Para llevar a cabo el estudio en los diversos ámbitos y elegir los agentes informantes hemos elaborado una serie de ejes de análisis que, de modo transversal, sirven para articular los ámbitos explorados y situar los énfasis en cada aspecto estudiado. Estos son los siguientes:

- *Diversidad familiar*. Reflejar la perspectiva de la diversidad familiar, cultural, funcional y de género típica de nuestra sociedad.
- *Evolutivo*: Indagar la opinión de grupos de edad como son la segunda infancia y la adolescencia, dadas sus mayores capacidades verbales y de comprensión de su realidad y la vulnerabilidad hacia la quiebra de su bienestar físico, psicológico y social, con especial énfasis en las diferencias de género.
- *Ámbitos de actuación profesional*: Seleccionar los ámbitos de educación, sanidad, servicios sociales, protección de menores, entidades sociales, justicia y medios de comunicación, ya que componen escenarios y realidades muy diversas para la infancia, adolescencia y familia y para los propios profesionales como ámbitos laborales.
- *Intersectorial*: Tener en cuenta la situación de la infancia, adolescencia y la familia como usuaria de servicios educativos, sanitarios, sociales, protección de menores, entidades sociales, justicia y medios de comunicación con sus recursos correspondientes.
- *Interadministrativo*: Explorar el impacto de la pandemia en la coordinación de servicios autonómicos, insulares y municipales, así como en aquellas entidades sociales del tercer sector.

5. Metodología

La metodología seguida ha sido cualitativa e interpretativa en los grupos de expertos de ambas universidades responsable de su respectivo ámbito, en las reuniones entre grupos para decidir sobre aspectos de solapamiento de agentes seleccionados y contenidos, así como en las sucesivas reuniones generales de todo el equipo que se han llevado a cabo para el seguimiento del estudio. En la Figura 2 se presentan las cuatro fases seguidas en la elaboración del estudio.



Figura 2. Fases seguidas en la elaboración del estudio

En la Fase 1 se seleccionaron los ámbitos de estudio, en base a los modelos conceptuales sobre la familia anteriormente descritos que contemplan los sistemas principales que influyen en su bienestar. Respecto a los agentes informantes en cada ámbito, se tuvo especial cuidado en seleccionarlos según su relevancia como personas significativas que podían darnos su punto de vista sobre los ejes temáticos explorados en el estudio (ver Tabla 1 y Tabla 2). El acceso a las figuras parentales (madre o padre) se realizó a través de centros educativos, servicios sociales, entidades sociales del sector, profesionales en ejercicio y desde el ámbito judicial. Para recabar las voces de grupos de niños y de niñas en su segunda infancia y de adolescentes se tomaron de aquellos participantes miembros de los Consejos de infancia de Canarias, convocados a través de UNICEF y entidades sociales. En el resto de los ámbitos se contó con profesionales con diversos grados de responsabilidad a través de contactos con los servicios públicos y de entidades sociales más relevantes para el estudio (ver los Anexos correspondientes para una información más detallada).

En la Fase 2 se procedió a recabar el punto de vista de las personas informantes en los diferentes ámbitos mediante varias técnicas metodológicas de carácter cualitativo y aplicando un muestreo intencional. En coherencia con ello, se selecciona la muestra a través de *criterios estratégicos personales* del investigador/a (facilidades de acceso a la muestra, participantes que entran en contacto a través de sujetos ya seleccionados, los que voluntariamente salen a su encuentro, etc.) pero también siguiendo *criterios teóricos* (informantes que se presupone desarrollarán adecuadamente la teoría en que se basa la investigación). Las técnicas empleadas variaban ligeramente en función de los

informantes y su disponibilidad. El patrón más compartido fue el uso del grupo focal de opinión con discusión dirigida, seguido de aquellos que usaban entrevistas orales o preguntas dirigidas de respuestas abiertas por escrito, en todos los casos siempre en torno a los cuatro Ejes Temáticos abordados (dificultades, ajustes, fortalezas y recomendaciones) mediante la técnica DAFO. En el caso de la infancia y adolescencia se concretaron un poco más los cuatro ejes temáticos para facilitar su comprensión. Los criterios de selección de los grupos de informantes de cada ámbito fueron los siguientes: grupos heterogéneos con equivalencia de poder para evitar sesgos en los reportes, optando por tratar en grupos diferentes a las figuras parentales y a niños, niñas y adolescentes, o bien a los/as directores/as y coordinadores/as del profesorado; su variada procedencia territorial para cubrir la realidad insular; accesibilidad asegurada para no limitar su participación (modalidad digital mediante grabaciones y presencial oral y por escrito); su consentimiento informado y para la grabación en el caso de la modalidad virtual; el tiempo de registro de información fue limitado a hora y media; y la transcripción literal de los reportes obtenidos en caso de grabaciones y copias de los reportes escritos. En el Anexo se incluyen las fichas técnicas metodológicas de cada ámbito que detallan el objetivo concreto, los agentes convocados, la composición del grupo, la localización espacial del evento en el que se recogieron los datos, los criterios específicos seguidos en la conformación de los grupos, la técnica empleada y los cuatro Ejes Temáticos abordados con la formulación en concreto de las preguntas realizadas a los participantes.

En la Fase 3, los expertos en cada ámbito realizaron una síntesis de las aportaciones por cada uno de los ejes temáticos abordados y redactaron una conclusión conjunta, todo ello consensuado en el grupo de expertos responsable y luego revisado por todos los grupos. Para llevar a cabo el proceso de devolución, se entregaron las síntesis y conclusiones a los agentes consultados con el fin de constatar la fidelidad y precisión con la que se habían recogido sus aportaciones y las conclusiones aportadas, como criterio de validez.

En la Fase 4, habida cuenta del énfasis del estudio en proporcionar una perspectiva de futuro, se llevaron a cabo debates en el grupo de expertos en su conjunto, tras la lectura detallada de las síntesis y conclusiones de todos los ámbitos para seleccionar aquellas lecciones aprendidas de la experiencia pasada y presente con un valor prospectivo importante para el bienestar de la infancia, adolescencia y familias.

6. Síntesis por ámbitos: resumen de aportaciones y conclusiones

6.1. *Ámbito de la familia*

6.1.1. *Figuras parentales*

Dificultades

Para el análisis de las preocupaciones o dificultades a las que se han enfrentado las familias durante la pandemia, debemos tener en cuenta *tres momentos.* Al inicio, cuando se decretó el estado de alarma y se produjo el confinamiento, y en especial durante las dos primeras semanas, la situación se vivió con mucha angustia, por la falta de información y concreción sobre el tema; por el desconocimiento sobre cómo actuar en tales circunstancias, respecto a las demandas laborales, familiares y/o formativas; y por el miedo a posibles contagios.

Tras esa primera fase, se pasó a un segundo momento en el que se empieza a clarificar la situación, cobrando especial relevancia *el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC).* Por un lado, muchas familias reconvierten su actividad laboral al teletrabajo, debiendo aprender su práctica en tiempo récord, comprar nuevos equipos e instalarlos personalmente, afrontar la carencia de Internet en sus casas, etc. Por otra parte, la actividad escolar se redirige también al ámbito familiar, generando desasosiego en el alumnado menos familiarizado con el uso de las TIC, y en sus padres y/o madres, que se convierten ahora en tutores de apoyo de los aprendizajes escolares de sus hijos e hijas, bajo las directrices improvisadas y no siempre bien coordinadas y suficientes por parte de la escuela. Es entonces cuando surgen importantes problemas de *conciliación del mundo laboral y del familiar*, con la consiguiente carga de estrés para todos/as. Así, los adultos atendían, en espacios temporales que se interrumpen simultáneamente, a las tareas profesionales, a las demandas del hogar y, también, a las obligaciones escolares de los hijos e hijas, así como a sus necesidades emocionales (ya que éstos vieron claramente alterada su cotidianidad). Ello amplió de forma significativa el tiempo dedicado al ejercicio laboral, provocó situaciones de mucho estrés y redujo la calidad de las relaciones, especialmente las sostenidas con los hijos e hijas.

Por su parte, quienes ejercían en el sector de los servicios esenciales, necesitaban conseguir apoyos para delegar la atención de sus hijos e hijas, y debían lidiar con la preocupación de salir y exponerse al covid-19, con el miedo al contagio o ser ellos quienes lo promovieran entre sus seres queridos. La falta de apoyos también la vivieron las familias migrantes quienes, al llevar poco

tiempo en la isla, carecían de ellos. Asimismo, las familias de acogida vivieron con angustia el temor a posibles contagios durante el cumplimiento de las visitas obligatorias de los menores a sus familias de origen. En definitiva, la *falta de ayudas y apoyos*, que ocurrió incluso por parte de los organismos públicos, provocaron situaciones de *desbordamiento emocional* y la necesidad de momentos de respiro, no siempre posibles.

La *intensidad del estrés* vivido por las experiencias comentadas se vio intensificada por la presencia de factores como los siguientes: ser familia monoparental y no contar con quien compartir las múltiples demandas y poder alcanzar periodos de respiro; no poder flexibilizar los horarios laborales; no poder evitar salidas frecuentes del hogar, con el consiguiente temor a los contagios y sus consecuencias; cuanto más hijos convivan en el hogar; la menor edad de los hijos e hijas, ya que los pequeños requieren de mayor atención, supervisión y necesidad de esparcimiento, y cuentan con menos autonomía y manejo de las TIC; el alto grado de necesidad de intercambio social en algún miembro de la familia; el nulo o escaso manejo informático y/o cuando se carece de los suficientes equipos para cubrir las demandas que surgen; cuando se carece de formación para asesorar sobre las demandas escolares de los hijos e hijas; cuando los espacios son reducidos y obligan a ser compartidos para actividades y necesidades diferentes generando crispación, o cuando no permiten lograr un esparcimiento efectivo y seguro; la zona de residencia, en relación con el índice de contagios y las restricciones asociadas; entre otras. Otras situaciones vividas por algunas familias consistieron en afrontar el acoplamiento de una bebé en su familia adoptiva, sin poder contar con los apoyos pertinentes; o tener que asumir la promoción de habilidades (aún sin la formación adecuada) cuando los hijos e hijas presentan necesidades particulares que afectan a su adaptación, al interrumpirse las acciones asistenciales, y para evitar grandes retrasos en las intervenciones recibidas; entre otras.

Por su parte, los hijos e hijas también vivieron con angustia y estrés la pandemia. De la noche a la mañana vieron alterada *la dinámica cotidiana* a la que estaban acostumbrados al no poder asistir al centro escolar, no contar con la cercanía de su grupo de amigos/as o de sus familiares para compartir ocio y calor humano, no poder celebrar su cumpleaños con sus iguales, etc. El cambio de rutinas, enfrentar las tareas escolares a través de la intensificación de uso de los equipos informáticos, y la falta de comprensión de la realidad vivida (se echó en falta un mayor esfuerzo para ayudarles a entender la pandemia y reducir así el miedo hacia la misma), tuvo repercusiones negativas en el bienestar emocional de niños, niñas y adolescentes que, en algunos casos, se mantienen en la actualidad. Respecto a *las demandas escolares*, aunque los hijos e hijas se adaptan mejor al tema tecnológico (especialmente los de mayor edad), y vivieron como novedad el modelo de enseñanza-aprendizaje on-line, terminaron desmotivándose con el tiempo, por su uso obligatorio y/o porque las demandas

escolares no siempre eran atrayentes. Ello provocó algunas fricciones en las relaciones parento-filiales, y también entre las figuras parentales y los responsables escolares, tratando de ajustar las demandas y la posibilidad real de apoyo familiar. Además, algunas familias no tenían acceso a recursos tecnológicos, y recibieron tablets del colegio o de Cáritas, pero la brecha digital que existía (y existe), no les permitió poder cubrir las necesidades de sus hijos/as con las tareas escolares, o simplemente el poder conectarse. Por otra parte, la suspensión de las clases extraescolares de los hijos/as, o las acciones de atención terapéutica, reducían las posibilidades de esparcimiento o de refuerzo, respectivamente, aunque se trataran de cubrir en el hogar, especialmente en los casos de menores con necesidades educativas especiales. De cualquier modo, y por diferentes razones ya comentadas, se disparó el uso de las pantallas, y con ello, las dificultades oftalmológicas en algunos menores.

Posteriormente, y poco a poco, se llega a un tercer momento, en el que la situación crítica se fue relajando, al igual que algunas emociones, acompañado todo ello de una adaptación a las circunstancias vividas. Así, se relajaron los horarios y el nivel de exigencia, también modulado por una mayor progresión hacia cierta normalidad y la posibilidad de salidas externas. Además, en el entorno familiar, hay otras preocupaciones que merecen ser destacadas. Por un lado, *el contacto con los allegados* (ej., con miembros de su familia extensa y política, amistades..), que se vio alterado y modificado, pasando a realizarse mediante conexiones telefónicas y/ vía on-line, que no satisfacen de igual manera, ya que no suplen el calor del contacto presencial. Todavía hoy, las relaciones no se han restablecido plenamente. Además, no hay que olvidar que parte de esos contactos eran importantes *fuentes de apoyo* que se vieron paralizadas por la pandemia y el temor a posibles contagios. Por otro lado, también se vivió la falta de respuesta o de una asistencia rápida por parte de diferentes administraciones y organismos públicos, que tampoco estaban preparados para afrontar la pandemia (ej., se exigían documentos a los que no se podía acceder, por problemas intrínsecos de la propia administración pública; desaparecen las citas médicas temporalmente, originando la incertidumbre de si los hijos e hijas estarían bien atendidos..). Por tanto, se echó en falta mayor rapidez, eficacia y organización por su parte, lo que generó grandes frustraciones en los usuarios.

Ajustes

La aparición de la pandemia provocó importantes *cambios en el estilo de vida* de las familias y en sus dinámicas, requiriendo realizar importantes ajustes. Por un lado, los hijos e hijas vieron reducidas y restringidas sus salidas, debiendo continuar con las actividades cotidianas (el aprendizaje escolar, el contacto con los iguales, la realización de actividades de ocio, etc.) a través de métodos alternativos no presenciales. Por su parte, las figuras parentales se vieron

abocados a ponerse al día con el uso de equipos informáticos, muchos para afrontar el teletrabajo, para la atención y apoyo a las demandas escolares de sus hijos y/o, en ocasiones, para poder conectar con determinadas administraciones públicas al restringirse el contacto presencial. Además, en muchos hogares se transformaron los horarios, al competir entre ellas las demandas laborales y las familiares. Así, y para quienes pudieron trabajar desde el propio hogar, se desplegaron espacios temporales más cortos para concatenar la atención a uno u otro aspecto, extendiendo dicha atención a lo largo del día. Como efecto colateral, se relajó el permiso de uso de las TIC en los hijos e hijas. En los hogares biparentales, donde solo uno ejercía laboralmente, el otro asumía mayor responsabilidad en la atención a los hijos/as y del hogar. Si un progenitor tenía más posibilidades de riesgo, el otro asumía las obligaciones que implicaran salidas del hogar. Y si el único padre/madre ejercía externamente, o ambos lo hacían, hubo que recurrir a apoyos, con todas las dificultades que ello conllevaba.

Ante esta situación, se erige como principal fuente de apoyo la pareja (cuando se tiene), y se transforma el medio de dar o recibir *apoyo desde fuentes externas*, ya que ahora se realiza de forma telefónica u on-line. Por otra parte, algunas figuras parentales tuvieron que asumir actividades de refuerzo o de apoyo para sus hijos e hijas, al quedar sin atención directa por parte de otros profesionales, como en los casos de niños o niñas con necesidades educativas especiales.

Por otro lado, el incremento de la convivencia entre todos generó también *adaptaciones en los espacios y en las reglas*. Así, y especialmente en hogares con niños pequeños, o en aquéllos con dimensiones reducidas, se extiende la posibilidad de uso de los espacios para la realización de actividades lúdicas. Además, y en general, se relajaron las normas de organización del hogar, e incluso, de los horarios. También, y por el mayor tiempo compartido, se desplegaron múltiples acciones conjuntas que con anterioridad no se realizaban.

La necesidad de mantener el *contacto con personas* allegadas, y no poder hacerlo presencialmente, impulsó el uso del móvil o de las videollamadas. No obstante, no es el método ideal para los hijos e hijas, especialmente cuando éstos son pequeños.

Por último, para sobrellevar la situación, algunos adultos utilizan e intensifican prácticas de reflexión mental para ayudarse a sobrellevar el estrés y la ansiedad ante la pandemia; otros evitan o reducen su exposición ante los medios, por la información masiva que ofrecen sobre el covid-19; y otros se reafirman en sus prácticas religiosas como medio de afrontamiento.

Fortalezas

La aparición de la pandemia, según las familias participantes, produjo también múltiples aspectos positivos. Por ejemplo, trajo consigo un *mayor tiempo de convivencia* entre los miembros de la familia, lo que favoreció el fortalecimiento de los vínculos (aspecto especialmente relevante en el caso de la familia adoptiva). También, promovió la creatividad para buscar actividades gratificantes a compartir (ej., comer juntos, cocinar juntos, jugar a la consola o a juegos de mesa, ver películas en familia, etc.). Por otra parte, fue una oportunidad para ejercitar la paciencia, la flexibilidad y la reducción de la autoexigencia en las responsabilidades (ej., en los quehaceres cotidianos).

La pandemia también impulsó *el teletrabajo*, manteniéndose aún hoy de forma temporal, y en mejores condiciones que al principio, ya que no se tiene que compartir con la atención a los hijos e hijas, permitiendo ahorrar tiempo y dinero, sin perjuicio de la productividad.

Asimismo, la mayor responsabilidad e implicación de los padres y madres en las tareas escolares de los hijos e hijas, les permitió conocer mejor las cualidades y carencias de estos para enfrentar con éxito las demandas escolares, así como los objetivos perseguidos por los centros de formación. Dicha experiencia permitió reconocer la importancia de promover una mayor *aproximación entre la familia y la escuela*, muy especialmente en el caso de familias con menores de edad con necesidades educativas especiales.

Además, se revisaron *valores personales*. Así, se resalta lo que es en verdad prioritario (ej., la vida, la salud, los afectos) y lo que podía ser menos relevante o prescindible. Se aprecia más a la familia, destacando su incondicionalidad y su función de apoyo. Incluso, en los casos de ruptura, se facilitan algunos acuerdos. La experiencia también provocó una sensibilidad especial y positiva hacia el esfuerzo compartido y hacia quienes más aportan al bien común (ej., los servicios esenciales), y una mayor preocupación por los demás, ya fueran cercanos o no. También el tiempo adquirió, durante dicho periodo, un valor más preciado.

Recomendaciones

La pandemia ha conllevado numerosas experiencias para las familias, y de ellas se derivan importantes recomendaciones para sortear circunstancias parecidas en el futuro. La primera hace alusión al desarrollo de acciones efectivas que permitan una verdadera *conciliación familiar y laboral* ante casos como los vividos (ej., flexibilidad en los horarios laborales, o cambio de los mismos para garantizar la atención de los menores, al menos por parte de un adulto). Dichos esfuerzos deben ir acordes al nivel de dificultades que presenten las familias (ej., el caso de las monoparentales, aquéllas que carecen de cuidadores de apoyo..).

Por su parte, los centros escolares deben aprovechar la experiencia para concretar, desde ahora, una *mejor planificación de la enseñanza telemática*, para casos como el actual, que ofrezca un mayor apoyo a los menores y sus familias, especialmente en los hogares que, por su idiosincrasia, más lo necesiten. Para ello habría que *romper con la brecha digital* y dar recursos tecnológicos y formación a quien lo necesite. También, se debe velar por buscar medios para mantener los servicios de apoyo profesionalizado que reciben los niños, niñas y adolescentes (ej., con psicólogos, educadores, de atención temprana, etc.), para evitar los posibles perjuicios que ocasionaría la interrupción de dicha asistencia.

Además, *las administraciones públicas y los servicios esenciales*, que tienen responsabilidad en materia de menores y/o las familias, deben prepararse para enfrentar mejor y con mayor inmediatez, las necesidades de los usuarios, aunque lo hagan por vía telefónica o telemática (ej., cursar una baja por maternidad/paternidad), y si fuera necesario, reforzar las plantillas. El paso al teletrabajo no debe conllevar una peor o nula atención al usuario. También, se sugiere mantener citas presenciales cuando sean necesarias, y velar por la salud mental de los usuarios, especialmente de las personas que viven solas, que necesitan comunicarse, además de atención.

Por otra parte, y no menos importante, las familias proponen reflexionar y aprender de la experiencia, para afrontarla con menos miedo e incertidumbre, sin olvidar las prioridades y los valores a mantener, como la familia, la amistad y la solidaridad, independientemente de las circunstancias. También proponen acostumbrarse a la escucha activa, y muy especialmente, a escuchar a la infancia y la adolescencia, para responder a sus dudas y miedos, ya que tienen mayor dificultad para entender y afrontar lo nuevo. Por último, abogan por no perder el entusiasmo de compartir con la familia y ser importantes fuentes de apoyo, mostrando siempre las fortalezas, y también las debilidades, como ejemplos de vida para los hijos e hijas.

Conclusiones

Durante el periodo de la pandemia, hasta la actualidad, las familias han pasado por tres fases importantes. Las dos primeras se vinculan a emociones como el miedo, la incertidumbre, la angustia y/o el estrés. Al principio, por enfrentarse a lo desconocido. Luego, por tener que acometer actuaciones novedosas para responder a dichas circunstancias. En la última fase, se relajan dichas emociones, por una mayor adaptación al cambio y por la vuelta progresiva a la normalidad. En el transcurso, los adultos afrontan importantes dificultades para conciliar la vida laboral y la familiar, y sufren un aprendizaje y/o uso intensivo de las TIC, bien por el desarrollo del teletrabajo, para responder a la tarea de tutorización del aprendizaje escolar de sus hijos e hijas, y/o para mantener la comunicación con los seres queridos. A ello se suma, especialmente

en los primeros momentos, la pérdida de importantes apoyos externos y la transformación de las relaciones sociales, antes presenciales, y ahora por vía telefónica u on-line. Los hijos e hijas viven también, y de forma intensiva, parte de estos cambios, especialmente en relación con el uso de las TIC, para el sostenimiento de su formación académica en el hogar, y su vida social y ocio. Todo ello, junto con la falta de comprensión sobre la pandemia, ha afectado también a sus emociones. Evidentemente, existen factores intensificadores de los efectos comentados, que imprimen heterogeneidad en las vivencias de las diferentes familias. No obstante, se observan también notables similitudes en la dinámica familiar. Así, se intensifica la convivencia y las actividades compartidas, se establecen cambios y se flexibiliza la organización del hogar, se afianzan afectos, se descubren y refuerzan valores, y se resalta la importancia del intercambio con la escuela. Por último, la experiencia vivida señala la necesidad de contar, para el futuro, con una mejor planificación para la enseñanza telemática que considere la brecha digital, para el teletrabajo, para el desarrollo de acciones adecuadas de conciliación familiar y laboral, y para el sostenimiento de apoyos externos efectivos por parte de los organismos públicos.

6.1.2. Niños, niñas y adolescentes

Dificultades

Con el comienzo del estado de alarma y consiguiente confinamiento, los niños, niñas y adolescentes relatan que lo pasaron mal, puesto que no sabían que ocurría, que *sintieron miedo, angustia, enfado, decepción, tristeza, confusión,* entre otras emociones de carácter negativo. No entendían por qué no podían ver a sus amigos o acudir a clases presencialmente. De repente se vieron encerrados en casa, sin poder salir y hacer sus actividades diarias. Con el tiempo, afirman que se fueron enterando de lo que ocurría por sus familiares más cercanos y, sobre todo, por la televisión, donde siempre se hablaba del covid-19.

Han sentido *estrés y agobio* al tener que seguir las clases de manera telemática. Muchos de ellos no podían conectarse, tenían que compartir los equipos informáticos con padres o hermanos y otros no tenían conexión. Entienden que solo les mandaban tareas y no podían ver a sus profesores o profesoras. Vivieron momentos de incertidumbre ante la situación generada y con el miedo de que nunca acabara y tuvieran que vivir así por mucho tiempo y que sus familiares enfermaran, sobre todos sus abuelos y abuelas. Muchos se deprimieron o sintieron mal al ver las muertes diarias en televisión, dejaban de comer y ya no hablaban con los amigos por medios a distancia. No tenían ganas de nada.

Una de las grandes preocupaciones de los chicos y chicas fue *la familia*, el miedo a que algo les ocurriera, a que enfermaran, a que dejaran de trabajar, o a

que les separaran de ellos por algún contagio. La mayoría no sentía miedo por su propio contagio, sino por sus familiares, sobre todo sus abuelos, ya que entienden que son los más perjudicados por este virus.

Otra preocupación fue *la escuela*. Lo han pasado mal con las clases telemáticas. La mayoría aduce aburrimiento y dejadez por parte de algunos de sus profesores o profesoras porque solo les enviaban tareas y no tenían videollamadas, aunque muchos otros reconocen que sus profesores les han ayudado a sobrellevar las clases y les han apoyado. Otros comentan que solo hacían dibujos o manualidades y que no tenían exámenes. Llevaron mal no poder ver a sus compañeros, no poder estar con ellos y muchos dicen que en ese tiempo no aprendieron nada. A algunos de ellos les duele no poder haber tenido su orla o despedirse de compañeros por el paso de una etapa a otra.

Por último, los niños, niñas y adolescentes temen que *esta pandemia no tenga fin* y deban vivir de esta manera durante muchos años. No quieren hacerlo con mascarilla y separación porque desean ver a las personas y, sobre todo, poder abrazar a sus familiares y amigos. Les preocupa mucho el futuro y qué ocurrirá. El hecho de no poder abrazar a sus familiares o que sus amigos no cumplan con las medidas de distanciamiento, entre otras.

Ajustes

Durante el confinamiento y con el paso de las semanas, los chicos y chicas ya entendían mejor qué ocurría, por lo que se encontraban más tranquilos y aliviados y con mayor capacidad de adaptación. Se acomodaron a las clases a distancia, a estar más tiempo con su familia, y a realizar actividades en conjunto.

Con respecto a las *clases a distancia*, como se ha comentado anteriormente, algunos de ellos resaltan que les era difícil seguirlas porque no tenían acceso a internet o la conexión les iba mal, por lo que el sistema no les permitía seguir conectados. Otros no tenían recursos, puesto que sus hermanos o sus padres y/o madres los utilizaban al mismo tiempo. Para otros resultó más sencillo, pues tenían el recurso y la conexión. Aun así, resaltan que les ha sido difícil seguir este sistema de clase porque no han podido ver casi a sus profesores y solo mandaban tareas, aunque sí destacan que algunos de ellos sí que se conectaban o les llamaban para ver cómo estaban. En este último curso las clases se han llevado a cabo de manera presencial y los niños, niñas y adolescentes se muestran de acuerdo en que es mejor que sean de esta manera, pues aprenden más y mejor. Pueden ver a sus compañeros, aunque no es lo mismo que antes, dado que no se ven las caras al completo por las mascarillas. Muchos de ellos muestran su agobio por tener que llevar las mascarillas tantas horas en clase, pero lo prefieren, antes que las clases a distancia.

En relación con su *salud*, algunos chicos y chicas señalan que engordaron durante el confinamiento y durante toda la pandemia porque no han hecho mucho deporte, no salían de casa y ahora tampoco lo hacen mucho. Algunos se cansan más ahora en esta situación o notan que no están como antes. Otros aluden a su salud mental, puesto que reconocen que no se sienten bien y que necesitan ayuda. En cuanto a problemas físicos, hablan de dolores de espalda y cabeza. Les ha sido difícil ajustarse a esta nueva situación en la que no podían salir y debían seguir las clases desde casa y sentados.

Destacamos la *relación con sus amigos* que han mantenido en este tiempo, ya que afirman que se sienten bien con ellos, por lo que sufrieron mucho por no poder verlos durante todo el tiempo de confinamiento. La mayoría se siguieron contactando por videollamadas o a través de las redes sociales y otros comentan que crearon nuevos juegos para seguir en contacto. Resaltan la importancia que tiene para ellos mantener a sus amigos cerca, porque les ayudan a seguir adelante, aunque otros destacan que la relación no es como antes y han hecho otras amistades.

Por lo tanto, durante este tiempo han aprendido a vivir con las medidas de distanciamiento e higiene y han empezado a ver más a sus otros familiares y amigos, aunque con prudencia, como muchos de ellos destacan. Aun así, siguen mostrando miedo por los contagios, más en época de verano. Tienen miedo a un nuevo confinamiento.

Fortalezas

La pandemia ha traído también aspectos positivos. Los chicos y las chicas comentaron que han podido pasar más tiempo con su familia, han reforzado los lazos con sus amistades y han estado acompañados, por lo que la mayoría no se han sentido solos, aunque no pudieran salir. Han adquirido una confianza especial con sus familiares, especialmente durante el confinamiento, se han apoyado y cuidado. Destacan que han recibido, algunos de ellos, ayuda emocional y otros mencionan una mejora de sus relaciones con sus hermanos, principalmente. Valoran más a su familia y han realizado actividades que antes de la pandemia hubieran sido impensables, como la música, pintura, juegos de mesa, cocinar, etc. Por lo que destacan que ahora se muestran más unidos y tienen más confianza con ellos. Aunque hay otros adolescentes que nombran un mayor distanciamiento entre padres y hermanos.

Nombran otros aprendizajes que tienen que ver con una vertiente más personal, puesto que reconocen que ahora son más sinceros, empatizan con las demás personas, han aprendido a ser más independientes y autónomos. Valoran su vida y se sienten, muchos de ellos, afortunados por la familia y vida que tienen. Se aceptan como son y ya nos les importa tanto lo que opine la gente. Han

aprendido a ser más pacientes y a pensar en el presente y no en el futuro. Han intentado dejar su timidez a un lado y quererse. Afirman que es necesario cuidarse, pero también cuidar a otros. Su forma de ver las cosas ha cambiado, nombran que han podido madurar y entender qué es lo importante y, sobre todo, a valorar a su familia y a las personas que les quieren, valoran el bienestar de las personas que tienen a su alrededor. Pensar en los demás es importante, recalca la mayoría.

Con relación a Internet, puesto que sus clases durante el confinamiento fueron telemáticas, muchos de los niños, niñas y adolescentes comentan que no les cuesta utilizarlo, aunque nunca lo habían hecho con tanta frecuencia como hasta este momento. Manejan las redes, aunque muchos de ellos destacan que hay otras muchas cosas que no sabían hacer y lo han tenido que aprender durante este tiempo.

Recomendaciones

Al preguntarles por las recomendaciones para el futuro algunos de ellos comenzaron con una serie de críticas que aquí se reflejan. Se han sentido mal en este tiempo porque se ha recalcado, desde diferentes medios que los jóvenes son los que transmiten el virus y no están de acuerdo. Han llevado mal el que se les encierre en casa y no se les permitiera salir y el que, en los medios, solo se hablara de la pandemia. Les entristece no poder viajar, ni abrazar a sus seres queridos, no quieren volver a las clases a distancia, ni a otro confinamiento y se muestran cansados de todo lo vivido. Rechazan a todos aquellos que no llevan mascarillas y los que las tiran al mar y a todos aquellos que no protegen a los demás y les ponen en riesgo.

Con respecto a sus propuestas de mejora, consideran que es importante que, si vuelve a haber clases a distancia, éstas sean mejoradas, con mejores sistemas de apoyo a todo el alumnado, tanto de recursos informáticos como de conexión a internet. Que les enseñen a utilizar dicha tecnología, porque resaltan que saben utilizar las redes sociales, pero no saben cómo subir documentos a la nube. Todos ellos destacan que es primordial acabar con la brecha digital. Quieren que las noticias que aparezcan en los medios sean más positivas y no se hable de tanta muerte y enfermedad que hace que las personas se depriman más. Que la gente se conciencia más sobre este problema que nos afecta a todos. Que se acelere el proceso de vacunación, y que todas las personas se vacunen.

En relación con las mejoras que se pueden acometer, comentan que debemos ayudarnos unos a otros, ya que siendo responsables unos y otros es como saldremos de esta pandemia; ayudar a las personas a mejorar su salud mental y no solo la física; darles las ayudas necesarias a la población para que no sufra. Crear empleos para aquellos que lo perdieron. Que se realicen

actividades para los jóvenes y que así puedan salir de casa. Y que se acabe con la brecha digital para que todo el mundo tenga acceso a Internet.

Conclusiones

A través de las respuestas dadas por los niños, niñas y adolescentes podemos concluir que, casi desde el principio, han sido conscientes de toda la situación, principalmente por lo que han oído en televisión y visto en redes sociales. Dichas noticias han sido siempre negativas, por lo que destacan que debería cambiarse en un futuro porque han alertado a la población, quizás de manera desmedida. Su adaptación a las clases a distancia no ha sido fácil y se muestran críticos con la brecha digital que muchos han sufrido y con la falta de preparación para mejorar sus conocimientos informáticos de cara al aprendizaje escolar. Han sufrido estar lejos de sus amigos y familiares, pero han sido creativos en la búsqueda de otras maneras de compartir con ellos. Han sentido el miedo a su alrededor y no por miedo a contagiarse, sino a contagiar a las personas que quieren. En general, muestran mucho amor y respeto por su familia y este tiempo les ha ayudado a valorarlas más, si cabe. Creen que es necesario tomar medidas para que se extienda la vacuna a toda la población. Es verdad que muestran su miedo e incertidumbre ante lo que nos espera en el futuro, pero ahora se sienten mejor de lo que estaban al principio. Finalmente, valoran el hecho de que esta situación les haya ayudado a crecer, a madurar, a entender qué es lo importante en su vida y son más capaces de ponerse en el lugar de la otra persona.

6.2. Ámbito de la Educación

6.2.1. Profesorado

Dificultades

Los calificativos utilizados para definir las *primeras reacciones* sobre el confinamiento son el caos, la incertidumbre, la improvisación. La noticia es muy precipitada, desencadena problemas obvios que no se sabe cómo atender, como, por ejemplo, que todo el material del profesorado y el alumnado queda retenido en los centros. Se toma conciencia de que el esfuerzo del profesorado empieza a ser sobrehumano, se trabaja mañana, tarde y noche para ensayar soluciones. Todos buscan que no se escape ningún detalle. Las familias tuvieron que convertirse en profesores. Surgen emociones negativas: miedos, aislamiento, sufrimiento, nervios, ansiedad; algunos docentes entran en situación de shock. Desean respuestas con delicadeza porque las emociones experimentadas les están afectando no solo como docentes, sino también como personas. En ocasiones, este malestar revierte en respuestas de queja ante lo que está sucediendo. Tienen constancia de que el alumnado, por imitación de los adultos,

también tenía incertidumbre, miedo, desesperanza. La administración, ante esta etapa, fue excesivamente protocolaria.

En esta primera *fase de confinamiento*, un grupo considerable de alumnos con barreras para el aprendizaje y que asistían a aulas de apoyo desconectaron de las tareas de clase. En algunos Centros, sobre todo los de zonas socialmente más vulnerables, el alumnado tampoco respondió a ningún tipo de conexión. Se interpreta que se lo tomaron como un "no hay clases". Cuando se comunica en algunos Centros que no se les dará una calificación menor a la obtenida en la última evaluación, aumenta más esta desconexión, deducen que la materia estaría aprobada, aunque no hicieran nada. Aumentó preocupantemente la dedicación a los videojuegos y el enganche a tablet y móvil. La disminución de la actividad física arraigó el ocio digital. Se durmió menos horas. Los problemas de salud se incrementaron por la falta de aire libre y tanta pantalla.

Con respecto a los *procesos de enseñanza*, no hubo acuerdo sobre si el docente solo tenía que enseñar cuestiones académicas o incluir también las emocionales, ya que se sabía que el alumnado recibía las tareas, pero se desconocía sus posibles dificultades personales. El volumen de trabajo y de información a transmitir era muy grande, llegando a generar en los niños, niñas y adolescentes y en las familias cierto estrés. La forma de hacerlo con el alumnado que precisaba mayores apoyos para aprender fue dificultosa. En Educación Física se tardó en acordar la manera de impartir la asignatura digitalmente. En los centros grandes con mucho profesorado cualquier coordinación era complicada.

En estos meses de confinamiento, la poca experiencia en la utilización de los *recursos digitales* conllevó una amplia falta de formación tecnológica en el profesorado que contrastaba con sectores muy competentes. Hubo una obligada formación "exprés". Se experimentó que las videollamadas suponían mayor desgaste y cansancio. Muchas familias conectaban con el móvil. Otras, se quejaban porque el ritmo de enseñanza estaba siendo lento. La brecha digital se abrió más, sobre todo en las zonas en situación de riesgo social y en islas menores. La administración proporcionó al alumnado con escasos recursos una tablet personal, pero demasiado tarde, entre abril y mayo. Y hasta noviembre de 2020, fecha en que establece un convenio con Google, fueron los centros los que tenían que gestionar por sí mismo sus portales, servidores, dominios, etc.

Iniciado el curso 2020-2021, el *Plan de Contingencia* elaborado por la administración educativa creó muchas incertidumbres, fue una locura, un disparate según afirmaba un director de Primaria. Aún avanzado el curso, no todo el profesorado tuvo claro lo que se podía hacer, si se podía trabajar en grupo, poner carteles o decorar la clase. Todo ello agravado porque los criterios sufrían cambios de una semana a otra. Había que encajar estructura arquitectónica,

nuevos protocolos y horario. Determinadas normas generaron considerables efectos perjudiciales (uso continuo de la mascarilla, no realización de salidas extraescolares, demasiados turnos de recreo..).

Cuando en el mes de septiembre del *curso 2020-21* se les dio la noticia de que volvían las clases presenciales, les impactó mucho ya que nadie se lo esperaba. Un profesor expresó que se quedaron temblando, con la sensación de que iban a la guerra y a ver cuántas bajas iban a tener. Los equipos directivos se tuvieron que enfrentar al duro trabajo de habilitar los centros atendiendo a los planes de contingencia y velar por su cumplimiento. Hubo crispación. A final de curso, reconocen que las relaciones con el Claustro se han normalizado.

Con respecto al *aprendizaje del alumnado,* al comenzar el curso percibieron lagunas de aprendizaje y pérdida de hábitos relacionados con el estudio, hasta cierto punto lógicos después del confinamiento. Llamó la atención las menores habilidades sociales y los cambios emocionales, justificado todo ello por los muchos meses que se habían socializado solo a través de las redes sociales y la consiguiente ausencia del contacto directo con los iguales. En Secundaria, un orientador refirió que tuvieron que atender muchos casos de crisis y ataques de ansiedad derivadas de la pandemia.

Las *metodologías* participativas y/o que precisan manipular recursos, tal es el caso de Educación Física y Educación Infantil, tuvieron muchas dificultades. Se perdía mucho tiempo desinfectando los materiales. La mascarilla, además de crear distancias, mermar la comunicación no verbal y no poder ver las caras ni al alumnado ni a las familias, complicó mucho las sesiones de Logopedia. Finalizado el curso, reconocen que se ha echado mucho de menos la falta de contacto físico, los abrazos, sobre todo con el alumnado de menor edad.

Ajustes

Fue la etapa del confinamiento cuando se tuvieron que realizar más ajustes. Los *recursos digitales* emergieron como el principal apoyo. Cada centro gestionó la enseñanza de manera digital bajo sus propios criterios. La creatividad, los conocimientos informáticos de algunos profesores y la coordinación, fueron claves. Desde el primer momento se crearon blog, wiki o se utilizaron plataformas ya existentes. El libro de texto apenas se utilizó, en todo caso se enviaban capturas de pantalla. Se recurrió a editar vídeos (tanto el profesorado como el alumnado), colgar clases en YouTube, plantear retos en TikTok, videoconferencias y envío de tareas por correo electrónico.

Los *procesos de enseñanza* variaron según las materias y la etapa educativa. Hubo cierta complejidad en Educación Física y Educación Infantil. El profesor de Educación Física explicaba que se propusieron compensar el sedentarismo del

confinamiento facilitando rutinas de entrenamientos sin materiales, adaptados para espacios pequeños. Se invitaba a las familias a que también lo hicieran. Antes de tomar esta decisión hubo conexión inter-centros por chat entre muchos de ellos aprovechando lazos de amistad. En Infantil, el propio profesorado colgaba talleres de cocina, circuitos por la casa, canciones, cuentos, actividades interactivas y, al final de curso, fichas en PDF que las familias, cuando podían y querían, tenían que guiar. En las restantes materias y etapas, la práctica más utilizada en los centros consistió en que, al llegar el domingo, el tutor recababa la información de todo el profesorado, se diseñaba el calendario de trabajo semanal y se le enviaba al alumnado a través de las plataformas habilitadas. En algunos centros se procuró no sobrecargar al alumnado; no era lo mismo una hora en clase que una hora en casa. Las tutorías se centraron en proporcionar acompañamiento emocional e inculcar la necesidad de ayudar en las tareas domésticas de casa. La diversidad del alumnado tomó un papel muy destacado. La coordinación del profesorado desde sus centros fue grande y no se interrumpió durante el confinamiento. Entre ellos también se procuró el apoyo mutuo buscando la serenidad, aceptación, normalización de la nueva realidad y el aprender a buscar soluciones. Con las familias se mantuvo comunicación académica y de apoyo emocional; al principio más unidireccional, más adelante bidireccional.

Fortalezas

Cayeron las resistencias hacia la tecnología. Se ha contado con nuevos recursos humanos, profesores jóvenes. La bajada de las ratios ha permitido un mejor servicio educativo. Con el alumnado no ha habido más conflictividad que otros años, se ha mantenido una experiencia enriquecedora y ha permitido conocerlos mejor. Un profesor afirmó que se han llevado la sorpresa con ellos, cómo se han adaptado, les han dado una lección, incluso en el uso de las mascarillas; para los de Infantil no era obligatorio, pero muchos de ellos la llevaron. Los contagios covid-19 han sido escasos, muy pocos profesores han dado positivo. La coordinación docente ha sido buena, la familia ha ayudado mucho y se ha contado también con la coordinación externa de Ayuntamientos, Servicios Sociales, Protección del Menor, con unidades específicas de problemas de conducta significativos y una mayor participación del Trabajador Social. Todos han aprendido a afrontar desafíos. El profesorado, según su propia interpretación, ha descubierto que la profesión de docente es insustituible, que con la necesidad saben buscar soluciones y que, en el fondo, todo lo anterior se puede recordar como algo positivo y que ellos han tenido un comportamiento heroico.

Recomendaciones

Siempre hay que estar preparados para el cambio. Es importante afrontar los desafíos desde la calma y la tranquilidad. Hay que seguir potenciando la

coordinación con las familias. Las metodologías deben recoger la esencia de la realidad exterior, acompañarse de aspectos emocionales, de creatividad, del carácter lúdico. Las tecnologías tienen muchas ventajas, pero es necesaria la formación y nunca pensar que pueden sustituir lo presencial, lo online no es la panacea total. El *Plan de Contingencia* es un "tocho enorme" que se puede resumir en cuatro normas básicas: mascarillas, distancias, ventilación y lavado de manos o hidrogel. Insistiendo en esos aspectos, centros muy grandes han tenido una incidencia muy baja de contagios. También se destacó la necesidad de la coordinación con Servicios Sociales y de Salud. Por último, a modo preventivo se propone crear y promover planes para favorecer el ejercicio y la actividad física en la infancia y la adolescencia con el apoyo de Cabildos, Gobierno y Ayuntamientos.

6.2.2. Familias

Dificultades

Tanto en el período de confinamiento como en el período del *Curso 2020-2021*, la respuesta y la organización de los Centros, en general, fue muy valorada por las familias. Sin embargo, se señala la falta de homogeneidad en esta respuesta entre los centros, niveles de enseñanza y docentes. Revelan que, especialmente en Educación Secundaria, algunas familias no han podido tener tutoría durante todo el curso, ni tan siquiera han visto nunca, por alguno de los medios posibles, a su tutor/a. Por contra, han percibido a los maestros de las etapas de Educación Primaria e Infantil como profesionales más cercanos e implicados. El número de *tareas,* inicialmente fue excesivo, aunque luego se fue corrigiendo. Refieren que en los centros no acostumbrados al trabajo con las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) sus hijos/as tuvieron más dificultades en aprender lo correspondiente al curso académico, además de ir manifestando un progresivo aumento del grado de aburrimiento y saturación. Se puso de manifiesto la *brecha digital* de muchas familias, debido tanto a las escasas habilidades digitales para hacer frente al reto educativo telemático, como a la falta de medios técnicos adecuados, sobre todo en familias de más de un hijo (impresoras, ordenadores, conexión wifi adecuada, etc.). Quizás hubiera sido necesario tener libros de texto de referencia, a pesar de la dificultad de adquirirlos por las restricciones de movilidad.

Las familias encontraron dificultades para ejercer el *rol de docente*. No resultaba fácil ejercer el doble rol de padre/madre vs. "profesor/a". Se ayudaba a hacer las tareas, pero el reto más complicado fue la de ayudar a los hijos y a las hijas en avanzar en conocimientos, pues carecían de las competencias didácticas necesarias. Esto fue especialmente complejo en el alumnado menor de 6-7 años. Los hijos e hijas mayores podían ser más autónomos, tenían más competencias digitales y eran más independientes en el desarrollo de sus procesos de

aprendizaje. Especialmente, para algunas familias donde las figuras parentales seguían trabajando y/o de más de un hijo/a, el confinamiento fue una experiencia agobiante, con un coste emocional y psicológico muy alto, por el desbordamiento de las multitareas de doble rol. En ese momento, los menores necesitaban más atención, ya que estaban todo el día en casa, y los padres y/o madres no podían dársela o lo hacían con enormes dificultades. Sensibilizar a los menores sobre el significado *la pandemia y sus riesgos* resultó en ocasiones complicado, dada la necesidad de mantener un equilibrio entre promocionar la responsabilidad y evitar azuzar al miedo. En muchos casos, se les estaba exigiendo un nivel de madurez mucho más elevado del que les correspondía por la edad. Se produjo una evidente pérdida de *vida social* y de rutinas de *ejercicio físico* de los/las hijos/as, aunque les ayudó mucho el juego online. Había un reclamo de los/las hijos/as, especialmente los más pequeños, para salir al parque. Mantener en casa a los hijos/as en actividad y entretenidos, ha sido una tarea, en muchos casos, desbordante para las figuras parentales. Consideran importante subrayar que las dificultades vividas en cada familia han sido diferentes en función de sus *circunstancias particulares*, como el espacio físico disponible en los hogares, número de hijos/as, edad de los/las menores, situación económica, dispositivos electrónicos disponibles, competencia digital, etc.

El inicio del Curso *2020-2021* se encaró con muchos *miedos e incertidumbres*. A los más pequeños se les notaba más inseguros por la cantidad de información, tanto académica como medidas protección covid-19 (no besar, no abrazar..) que recibían. Los mayores tenían más recursos para adaptarse y afrontar la nueva situación. Los grupos burbujas funcionaron bien para algunos alumnos/as, sin embargo, para otros representó un problema en sus relaciones sociales. Aunque, finalmente se adaptaron a esas dinámicas y a las normativas que se derivaban de la pandemia.

Ajustes

En el *período de confinamiento* las familias hicieron un esfuerzo para tranquilizar a los menores de sus incertidumbres y temores para afrontar la nueva situación. Hubo que flexibilizar los usos de los juegos sociales online con la *Play* y el ordenador, pues eran sus momentos de relacionarse e interactuar con sus amigos/as. Con el fin de mantener a sus hijos trabajando y entretenidos, buscaron e idearon distintas dinámicas, utilizando muchos juegos de mesa, creando TikToks, etc. También destacan como muy importante, el desarrollar actitudes por parte de las figuras parentales, sobre todo con los más pequeños, de mucha paciencia y procurar ir a su ritmo en el proceso de aprender conocimientos académicos. Se realizaron en casa estructuras horarias similares a las que tenían en el colegio para poder mantener una cierta organización e implicación, se trasladaron al entorno virtual muchas de las actividades que antes realizaban de manera presencial, tales como alguna rutina deportiva, clases de música, clases

de idiomas, respetando los horarios previos. Para solventar la conciliación laboral, los que podían trabajar fuera de casa y contaban con el apoyo de los abuelos, confiaron en estos el cuidado de los menores, pasando de compartir momentos puntuales a toda una jornada. También hubo padres y/o madres que tenían hijos mayores (alumnos de bachillerato) y se apoyaron en ellos para ayudar a los más pequeños con sus tareas, aprendizajes y juegos.

En general, la adaptación al *curso 2020-2021* fue muy buena. Las figuras parentales han tenido que desarrollar de manera autodidacta algunas habilidades digitales que, en general, los hijos e hijas ya las tenían. Otro de los ajustes realizados fue el traslado, cuando fuera posible, del trabajo al hogar (teletrabajo). También, un elemento fundamental fue el aprendizaje en el uso de las TIC para comunicarse y para trabajar, aprendizaje que también se extendió a los adultos. Estos recursos facilitaron a los menores la motivación y seguir el ritmo de trabajo. Reconocen el enorme esfuerzo de las familias y del profesorado, sobre todo de generaciones nacidas antes de la era digital, para ponerse al día y dar respuesta a las necesidades sobrevenidas. En general, se ha ido produciendo un cambio de hábitos hacía un mayor uso de la tecnología, incluso prefiriendo quedarse en casa a salir a la calle y quedar presencialmente con sus amigos/as.

Fortalezas

Se valora, en general, el nivel de *implicación, el esfuerzo y la actitud ejemplar* del profesorado y de los equipos directivos, y la buena conexión y ayuda prestada a las familias. Se valora la decisión política de que el curso se desarrollara de manera presencial. Las familias valoran el trabajo, implicación y esfuerzo de los docentes, haciendo especial hincapié en los de Educación Infantil y Primaria, para mantener al alumnado motivado y aprendiendo. Por el contrario, piden una mayor formación pedagógica para el profesorado de Educación Secundaria. Aprecian el sacrificio fuera de sus horarios habituales para preparar las sesiones *telemáticas* y recuerdan que, en nuestro país a diferencia de otros, no se da el valor que debiera a la educación y a sus profesionales. La adaptación al curso 2020-2021 fue excelente. Los grupos burbuja y la reducción de la ratio ha beneficiado a muchos alumnos/as, sobre todo a los que tenían anteriormente más dificultades académicas. Los centros educativos que ya disponían previamente de plataformas de trabajo *online* ofrecieron una respuesta inmediata a la situación de cierre. Las familias se han dotado de *recursos digitales* para seguir la enseñanza no presencial y para mantener la comunicación con los centros educativos. Han descubierto que las TIC están para quedarse, dándole una utilidad antes impensable.

Esta experiencia excepcional ha impulsado a las familias a *reflexionar y replantear* cuestiones vitales relacionadas con sus hijos e hijas, su familia extensa, la sociedad y el estilo de vida. Por ejemplo, el valor de la familia y el tiempo

compartido como un elemento de cohesión y apoyo. La pandemia ha permitido verse a la familia a sí misma, descubriendo sus fortalezas y capacidades para afrontar las dificultades. Inesperadamente, la familia descubre que sus hijos e hijas no están deseando salir corriendo para estar con sus amigos/as, pues en la pandemia han valorado de manera extraordinaria el contacto con sus padres y madres. Se manifiesta una paradoja curiosa, en un contexto social y académico muy tecnológico, las figuras parentales y sus hijos e hijas han conectado mucho más, realizando actividades conjuntas (comer juntos, ver las noticias, conversar, juego creativo, etc.), fortaleciendo con ello el sentimiento de pertenencia y de convivencia. También le conceden un gran valor a la comunicación afectiva, escuchar, ser escuchado y aceptado sobre lo que sentimos y deseamos, no siempre para dar indicaciones u orientaciones. Aprender a tolerar la frustración, reconocer la vulnerabilidad de las personas, de la salud, de nuestra forma de vida. Valorar y disfrutar de lo que se tiene en cada momento, sin que tengan que ser cosas espectaculares o especiales. La toma de conciencia de los valores sociales y comunitarios, de respeto y preocupación por el bienestar de las personas más cercanas, sobre todo de los abuelos/as; la constatación de que todas las profesiones son necesarias (personas sanitarias, limpiadoras, las que trabajan en supermercado, las transportistas), desarrollando actitudes y comportamientos más empáticos.

Recomendaciones

Las familias no entienden por qué la Administración Educativa, con la información de la que ya se disponía meses atrás, esperó hasta el mes de septiembre para decidir si se empezaba o no el curso 2020-2021 y de qué manera. Asimismo, hubiera sido deseable mayor unidad de criterios para evitar confusiones y cambios de rumbo. Los grupos de clase más reducidos han demostrado su eficacia y es un elemento que, evidentemente, hay que potenciar. No obstante, se señala que en ocasiones los protocolos anticovid-19 presentaban contradicciones o errores que habrá que corregir. Solicitan vehementemente una mayor implicación de las familias en la enseñanza, evitando delegar muchas responsabilidades en los docentes. Reiteran la importancia de mantener una mayor comunicación con el profesorado en todas las etapas educativas, tanto de forma presencial como a través de herramientas telemáticas.

Señalan que destinar recursos a sanidad y educación es una inversión, no un gasto. Igualmente, ha quedado constatado una grave brecha digital, por lo que resulta prioritario potenciar los recursos tecnológicos y las competencias digitales, tanto de las familias como del profesorado y los centros.

Conclusiones generales

Tanto el profesorado como la familia cruzan valoraciones mutuas sobre la tarea educativa ejercida durante esta etapa y subrayan la importancia de la implicación de ambos estamentos en la educación del alumnado. Para los docentes, las familias han ayudado mucho y se ha mantenido una buena coordinación, comunicación e incluso apoyo emocional mutuo. Reconocen que tuvieron que convertirse en profesores con todas las dificultades que ello conlleva, siendo la falta de competencia didáctica la que según las propias familias les complicó más esa tarea. Por otro lado, padres y madres opinan que el profesorado, sobre todo el de Infantil y Primaria, ha tenido un nivel de implicación, esfuerzo y actitud ejemplar; la misma visión la extienden a los equipos directivos. Esta mutua interpretación positiva disminuye cuando los docentes refieren casos concretos de familias y alumnado que nunca llegaron a responder a las llamadas de los centros, sobre todo desde ambientes en desventaja social y cultural, muchos situados en las islas menores. En paralelo, varias familias son críticas con la Educación Secundaria ya que algunos tutores no mantuvieron el necesario contacto con ellas. Añaden que, al comienzo de la pandemia, el número de tareas que marcaban era excesivo, realidad que reconocieron los mismos profesores.

Las emociones y sentimientos envolvieron las vivencias del confinamiento. Desde la casa y la escuela se vivió esta etapa como una experiencia agobiante, con un coste emocional y psicológico muy alto, con temor a inculcar miedo en los menores. Los profesores sintieron caos, incertidumbre, improvisación, sensación de que el esfuerzo que se les pedía empezaba a ser sobrehumano. En este escenario, se tuvieron que realizar los mayores ajustes tanto en el hogar como en los centros. Las dinámicas y rutinas cambiaron considerablemente, los procesos de enseñanza y la convivencia familiar se modificaron. Emergieron los recursos digitales como la principal herramienta de apoyo. Por parte de padres y madres, en un difícil equilibrio de conciliación laboral-familiar, todo resultaba complicado cuando confluía una falta de formación previa en el tema, escasos recursos tecnológicos en casa o varios hijos con las mismas necesidades. Entre el profesorado se notaron grandes diferencias entre el profesorado en el dominio de los recursos tecnológicos, ya que mientras un sector se manejaba bien, otro tuvo que realizar una formación exprés. Las mismas diferencias se dieron entre los centros con respecto a su dotación de recursos tecnológicos. Estas insuficiencias tecnológicas de la escuela dejaron ver, según las familias, menores aprendizajes y disminución de la motivación en los hijos. Pero tanto en la familia como en los centros cayeron de manera obligada las resistencias al mundo digital. En los hogares, incluso, se tuvo que ampliar la permisividad de su utilización entre los hijos para cubrir espacios de ocio y contacto con sus grupos de iguales. Esto ocasionó, según los profesores, mayores adiciones, falta de sueño y sedentarismo.

La vuelta a la presencialidad del curso 2020-21 fue muy valorada por los padres y/o madres. El profesorado, sin embargo, lo vivió inicialmente con mucha incertidumbre y temor. Ambos, por el contrario, han criticado el Plan de Contingencia por sus frecuentes cambios, improvisación y contradicciones, pero aplauden la bajada de las ratios y el aumento de la plantilla docente. Los grupos burbujas se han percibido con luces y sombras. El profesorado se ha sorprendido por la alta capacidad de adaptación a las medidas covid que demostró tener el alumnado, así como por los bajos niveles de contagio. Pero también observaron disminución de habilidades sociales y hábitos de estudio, lagunas de aprendizaje y frecuentes problemas de ansiedad cuando estos chicos y chicas se incorporaron a la presencialidad.

Las familias concluyen que toda la experiencia vivida les ha hecho reflexionar y replantear cuestiones relacionadas con sus hijos, la sociedad y los estilos de vida y que destinar recursos a educación es una inversión, no un gasto. El profesorado, por su parte, ha concluido que los recursos digitales son valiosos pero que nunca igualarán la enseñanza presencial. La profesión docente es insustituible. Esto conllevará estar en permanente formación y en actitud abierta ante los cambios. Familias y profesorado han echado de menos los abrazos.

6.3. *Ámbito de la Sanidad*

Dificultades

Hubo un gran acuerdo en señalar el efecto provocado por la *falta de presencialidad* y *las dificultades de acceso* de las familias a los servicios de pediatría en los centros de salud y hospitalarios, durante el confinamiento y los períodos de cierre perimetral. Llevó un cierto tiempo el establecimiento de normas y sobre todo su correcta interpretación por parte de todos (por ejemplo, la aplicación de la norma de un acompañante por paciente al caso de madres o padres que acudían a la consulta con tres hijos/as menores) lo que dificultó la atención a las familias. La falta de presencialidad y el cambio de las rutas asistenciales habituales llevó a que las familias usuarias de los servicios de pediatría aprendieran a "automanejarse" ante la presencia de síntomas en sus hijos e hijas que les preocupaban, lo que suele considerarse como positivo. Sin embargo, el automanejo de la familia, cuando no va acompañado de un entrenamiento previo, dio lugar a casos con patologías que llegaron a urgencias en un estado avanzado.

La falta de presencialidad en los servicios se vivió con *angustia en las familias*. Para los miembros de la familia, incluidos los niños, niñas y adolescentes, sufrir la separación del familiar enfermo fue una fuente constante de incertidumbre. Asimismo, dada la restricción en las visitas, las parejas de las

mujeres embarazadas y ellas mismas vivieron con angustia el hecho de no poder ir acompañadas y compartir esos momentos tan importantes en sus vidas.

Hubo un gran acuerdo al considerar que *los niños, niñas y adolescentes han sido los grandes sufridores de esta pandemia*, a pesar de no haber constituido el grupo de riesgo sanitario que al principio se temía. Durante el confinamiento la convivencia forzada de la familia, la falta de actividad escolar y de juegos al aire libre y el aislamiento de sus pares, especialmente en la adolescencia, pusieron a prueba su estabilidad y el buen funcionamiento familiar. Se incrementaron los conflictos en la aceptación de las nuevas normas familiares, con muestras de irritabilidad en el trato, el descuido de los hábitos saludables en alimentación, el abuso de pantallas, y los problemas de sueño, entre otros. La vivencia del confinamiento tuvo peores efectos en aquellas familias donde ya existía una alta agresividad o incluso comportamientos de negligencia y de maltrato hacia los hijos e hijas y de violencia de género, con las consecuencias negativas en la salud mental infanto-juvenil. Se han duplicado las urgencias psiquiátricas e incrementado los trastornos en la conducta alimentaria, problemas de ansiedad y de depresión, las autolesiones y los intentos de suicidio en los adolescentes, además del abuso de sustancias tóxicas y de las pantallas.

Desde el punto de vista de la *salud pública y la salud mental de los adultos* los más perjudicados con la pandemia han sido las mujeres, los jóvenes, las personas de entornos socialmente desfavorecidos y aquellas personas con trastornos mentales previos. La pandemia ha generado mucho estrés, miedo e incertidumbre y todo eso ha contribuido a deteriorar la salud mental de aquellas personas que antes no tenían ninguna patología y a agravar las que ya se padecían.

Las prestaciones de servicios ante los problemas de salud mental, tanto infanto-juvenil como adultas, se vieron alteradas por las *restricciones de acceso a los tratamientos* que se llevaban a cabo. Se pudo mantener la atención a los trastornos mentales graves, pero hubo cambios en las formas de atención al suspenderse la actividad grupal, como por ejemplo la psicoterapia grupal. Hubo que "reinventar" el sistema de atención sobre la marcha agudizando el "sexto sentido". Se ha podido atender aquellos casos menos graves mediante el seguimiento telefónico, mientras que se ha mantenido la atención presencial en aquellos casos más graves para identificar la problemática con la observación y la escucha y después realizar el seguimiento por teléfono. En cuanto a la atención infanto-juvenil, la dificultad del desplazamiento de los pacientes a las unidades de salud mental o a los hospitales de día ha llevado a crear equipos de acompañamiento para visitar aquellos casos graves que no podían acercarse al hospital.

Por último, el carácter súbito de las medidas de confinamiento y posterior restricción hizo muy *difícil el establecer una buena coordinación* desde el comienzo. Los canales ya existentes no fueron efectivos de modo que "la pandemia" llegó cuando no existía un marco previo institucional para este tipo de situaciones y no se sabía bien "a quién correspondía organizar qué" hasta que todo se fue estructurando (salud pública, atención primaria, hospitalaria y pacientes) poco a poco y se fueron cursando las directrices pertinentes de cara a los usuarios.

Ajustes

Los principios fueron muy duros porque había que adaptarse a la *falta de protección personal* ya que los EPIS, las mascarillas y los demás medios protectores eran muy escasos. Hubo que improvisar el equipo con gafas, trajes de protección y sprays utilizados para otros menesteres para poder pasar consulta y cambiar las rutinas habituales al volver a casa, con miedo e incertidumbre dado el riesgo al que se exponía a las personas vulnerables del entorno. Hubo también que realizar adaptaciones en los centros de salud con escasez de personal y/o con personal nuevo, ya que eran numerosos los contagios entre los sanitarios. Asimismo, para organizar las consultas de pediatría hubo que organizar un circuito de entrada y de salida, se eliminaron bancadas y sillas de las zonas de espera para separar más a los pacientes y se cambiaron de lugar y de día las consultas de las familias. Al final, el SARS-CoV-2 afectó menos a los niños de lo que se esperaba por lo que la situación no llegó a desbordar a los servicios ni a las familias.

La *sobrecarga en el trabajo* y las continuas adaptaciones requeridas pasaron su factura en algunos momentos en el clima laboral. Se produjeron muchas bajas y se prologaron las existentes no solo debido a la pandemia sino motivadas por estados emocionales intensos de miedo y estrés, con la consiguiente sobrecarga para el resto de los compañeros y compañeras. El horario hubo que ampliarlo, por lo que se hacían jornadas fuera del horario laboral, incluso trabajando fines de semana y días de fiesta. Además, había que hacer las adaptaciones y realizar cambios de puesto laboral para irse a otros puestos donde eran más necesarios. A eso se añadía los cambios continuos en las directrices y protocolos, así como las numerosas reuniones a distancia realizadas por las tardes, lo que todo ello contribuía a crear un estado de profundo estrés, frustración y cansancio.

El personal sanitario, aunque se sintió animado y reconfortado con los aplausos de la ciudadanía por su labor y entrega, necesitó también *contar con apoyos personales*. A tal fin, desde salud mental partió la idea de crear un servicio telefónico de apoyo donde se prestaba la atención tanto a la población general como a los profesionales sanitarios, atendidos de manera voluntaria por el personal de Psicología clínica de la red de salud mental (de las 1400 llamadas

que se recibieron durante los meses que estuvo funcionando el teléfono de apoyo, unas 200 fueron de profesionales sanitarios). Desde los propios hospitales se crearon grupos llevados por psicólogos/as, psiquiatras y enfermeros/as de salud mental para atender a aquellos profesionales que estaban en primera línea, tales como profesionales en urgencias, personal de laboratorios y en la UCI.

Desde Salud Pública, la impresión era que no se estaba preparado ni se contaba con el personal suficiente ni con la infraestructura necesaria para ello. El personal tuvo que hacer muchas horas extras ya que la gestión, la planificación y la organización también conlleva mucho trabajo lo que resultaba frustrante. Hubo que gestionar el cribado sanitario de todas las residencias de mayores de la isla de Tenerife (en varias ocasiones), donde hay mas residencias de mayores que en el resto de las islas juntas. En la segunda parte de la pandemia, hubo que apoyar a la Consejería de Educación para formar al profesorado responsable del covid-19 en cada colegio de Canarias. Se elaboró de urgencia un curso a distancia para unos 1100 asistentes, así como un seguimiento durante todo el curso. Además, se formó en torno a 1500 y 2000 docentes en estrategias de promoción de salud mental, resiliencia y prevención del estrés. Asimismo, junto con Atención Primaria se viene realizando el cribado, seguimiento de casos, y la cuarentena de casos y colegios. Salud Pública también ha sido responsable de los informes epidemiológicos, los semáforos y la adaptación de la normativa del Ministerio de Sanidad a la realidad canaria.

Desde el punto de vista de la atención médica, el sistema presencial de consultas hubo que adaptarlo a un formato de *tele-asistencia* también en un tiempo record. Ello ha permitido reflexionar sobre la práctica, ya que había consultas presenciales que no eran necesarias y se podían resolver muy bien por teléfono. Sin embargo, también había problemas de salud que había que darles una salida presencial. En suma, tener consultas telefónicas permitió descubrir una herramienta más, así como poner en marcha el correo institucional y pasarlo a los pacientes para facilitar su contacto directo con el o la profesional.

Fortalezas

Durante la pandemia se ha puesto en valor que la *profesionalidad y la vocación de servicio* son los pilares básicos del sistema sanitario. Asimismo, se ha demostrado que un servicio público de salud potente es la clave de la respuesta eficaz ante la pandemia, algo por lo que seguir luchando y superando sus debilidades. A nivel personal se han reforzado las *capacidades resilientes de los y las profesionales* al valorarse como nunca el animarse unos y otros, prestar atención al cuidado y la salud de los demás, y brindar un momento de alegría en la comunicación rutinaria, ya cansados y fuera de horario. Asimismo, se han estrechado más los *lazos de relación entre profesional y familia*. En las consultas pediátricas virtuales, tras el saludo inicial del o la profesional, las familias

preguntaban "¿y usted cómo está? Cuídese mucho". Por su parte, el o la profesional era consciente del impacto de su aspecto en los niños y niñas "solo nos ven unos ojitos y el resto cubiertos y tapados, yo les decía que era como el carnaval", lo cual indica que se ha reforzado esa relación por ambas partes.

Un factor clave de la resistencia del sistema ante la pandemia ha sido la *potenciación del uso de las tecnologías de la comunicación* que estaban infrautilizadas. Por poner dos ejemplos, la supervisión de las patologías crónicas en los niños se ha visto muy facilitada con un seguimiento telefónico o vía correo, envío de fotos, así como de los resultados de analíticas, o asuntos administrativos. A su vez, la receta electrónica ha permitido "que el papel desaparezca de nuestras vidas" lo que ha sido muy valorado con la esperanza de que no se vuelva atrás. Paralelamente, se ha generalizado el uso de las reuniones virtuales para la planificación, coordinación y formación entre los y las profesionales, aprovechando al máximo estos recursos de comunicación virtual.

En los servicios de salud mental infanto-juvenil, además del comportamiento ejemplar del personal sanitario como fortaleza, se han creado nuevos equipos, nuevas formas de atender los casos, y la práctica de desplazarse a las casas. Los servicios de salud mental infanto-juvenil han sido siempre una prioridad, pero como tareas pendientes habría que completar los equipos y la red comunitaria tiene que estar más reforzada para paliar las consecuencias de la pandemia.

Por último, otra fortaleza clave ha sido el *apoyo intersectorial* prestado por Sanidad para formar a los profesores responsables del covid-19 en cada colegio de Canarias, lo que ha contribuido a crear un ambiente protector dentro de los colegios. Canarias ha estado entre las comunidades autónomas con más continuidad en la asistencia escolar en el curso escolar con una altísima presencialidad y un bajísimo número de horas escolares perdidas.

Recomendaciones

En primer lugar, mantener y reforzar los avances hacia la *telemedicina* que permiten optimizar la eficiencia del sistema sanitario, abriendo rutas complementarias de contacto con los pacientes y usuarios para que, junto con el despliegue de mayores habilidades de autogestión por parte de las familias, se sigan sintiendo atendidos, acompañados y seguros de seguir contando con el o la profesional de referencia. Ello debe ir acompañado de campañas informativas y formativas para reforzar un mejor automanejo familiar de la enfermedad y hacer que las familias sean también agentes promotores de salud de sus hijos e hijas en colaboración con los profesionales. Asimismo, es importante ser sensibles a la brecha digital de muchas familias que no están preparadas para aprovechar al máximo estos servicios que le brinda la

telemedicina, tales como el correo electrónico, la página web para reservar cita telefónica o el uso de recetas electrónicas.

En segundo lugar, en la *atención primaria* debería ampliarse la dotación de personal para que preste un servicio adecuado a la ciudadanía. El esfuerzo y dedicación de los centros de salud ha sido fundamental para canalizar la entrada de los casos al sistema, propiciar su rastreo, atender a los casos menos graves y evitar la sobrecarga en los hospitales. Además, desde la atención primaria no se puede bajar la guardia en las vacunas ni ante la posible presencia de otros virus, así como realizar los cribados y seguimientos habituales del desarrollo infantil y adolescente.

En tercer lugar, *la vulnerabilidad psicosocial de las familias* y, por ende, la de sus hijos e hijas debería estar mejor atendida desde el punto de vista de su detección y atención temprana y en etapas posteriores. Las familias y sus hijos e hijas han tenido que vivir duelos, separaciones, problemas económicos, problemas de pareja, y, en muchos casos, situaciones de violencia y maltrato que ponen en serio riesgo el bienestar de los menores. Hay perfiles profesionales que todavía no están lo suficientemente valorados dentro del campo sanitario, como es el del Trabajo social y la Psicología, que la pandemia los ha puesto en auge.

En la misma línea, la pandemia ha dejado claro que hay que *completar los equipos de atención infanto-juvenil* en todas las islas y reforzar la red comunitaria de salud mental. La salud mental es transversal y hay que atenderla de forma integral desde todos los ámbitos. Por ello, se necesita un trabajo comunitario con la concurrencia de todos los y las profesionales que intervienen en la atención sanitaria a las familias, con especial énfasis en el trabajo social. También deben implementarse otros perfiles profesionales en la atención primaria como psicólogos, educadores sociales, traductores y mediadores culturales.

En cuarto lugar, habría que hacer más énfasis en la *promoción de la salud en los colegios,* que es un modo de llegar también a las familias. Si bien los centros educativos hicieron una labor encomiable para hacer de los mismos un lugar seguro y llevar a cabo la actividad escolar lo más normalizada posible, se echó en falta su escasa dotación en profesionales desde la orientación psicopedagógica y desde el trabajo socio-sanitario. De haber existido, se podría haber hecho una campaña de hábitos saludables durante la pandemia para no descuidar el ejercicio físico en el domicilio y entorno próximo, la buena alimentación, el descanso y el sueño, y evitar el exceso de sedentarismo y el abuso de pantallas.

Por último, se destaca la necesidad de establecer vías estables de *coordinación intra e intersectorial* entre aquellos servicios destinados a asegurar el bienestar de la infancia, adolescencia y familias. Con ocasión de la respuesta ante la pandemia se han producido colaboraciones y coordinaciones al menos desde Salud Publica con Educación, pero también desde Epidemiologia con Pediatría, y con la DG de Protección a la Infancia y la Familia. No se trata de que todo se tenga que hacer desde Sanidad, sino que se gana en sinergia si este tipo de coordinaciones se producen de manera estable y no solo en caso de alarma sanitaria.

Conclusiones

El sistema público de salud se ha puesto a prueba ya que la lucha contra la pandemia capitalizó todos sus esfuerzos desde el punto vista organizativo, administrativo y asistencial, pero ha sabido salir adelante. La mayor fortaleza son sus profesionales que han puesto todo su empeño en realizar su labor en circunstancias extremas, mostrando su generosidad y desplegando todos sus conocimientos y habilidades al servicio de la comunidad. Los avances hacia la telemedicina en solo un año de pandemia han sido muy notables ya que se ha generalizado el uso de las citas programadas con los pacientes, las llamadas telefónicas para consultas, el uso del correo electrónico corporativo, la historia y la receta electrónica, y las interconsultas virtuales entre profesionales. El refuerzo de los sistemas preventivos primarios es crucial para darle una respuesta más integrada y con mayor cobertura poblacional a fenómenos de crisis sanitaria, y así contribuir activamente a la protección de los derechos de la infancia. La pandemia ha desvelado problemáticas familiares que se han acentuado con importantes secuelas en la salud mental infanto-juvenil de modo que hay que reforzar este tipo de atención. En este sentido, sus secuelas se van a ver a medio y largo plazo para lo cual hay que estar preparados de antemano. Por último, la covid-19 o cualquier otra pandemia que surja no es puramente sanitaria, aunque ésta sea la puerta de entrada en muchas ocasiones, de modo que hay que establecer canales de coordinación de cara a fomentar una buena colaboración intra e intersectorial.

6.4. Ámbito de los Servicios Sociales

6.4.1. Perspectiva de las profesionales

Dificultades

El ámbito de los servicios sociales es ya de por si un ámbito complejo, con una falta estructural de personal, multiplicidad e indefinición de tareas, exceso de demanda y desconocimiento general tanto por parte de la población como por parte de las propias instituciones, convirtiéndose muchas veces en un "cajón

de sastre" para la atención a la ciudadanía. Con este punto de partida, todo parece apuntar a que la pandemia ha supuesto un gran menoscabo para el ámbito de los servicios sociales en general y de los especializados en infancia y familia en particular.

La primera de las dificultades que nombran las profesionales participantes en el estudio es el aumento de la demanda, habiendo zonas en que fue tan grande el aumento que alcanzaba a familias que nunca habían acudido a servicios sociales. Al aumentar la demanda también cambia el perfil y ese cambio obliga a las profesionales a realizar adaptaciones que en algunos casos han llevado su tiempo. Pero no solo es que haya nuevas familias que han de recibir apoyo, sino que las que ya eran vulnerables lo son aún más, agravando exponencialmente su ya precaria situación. En algunos ayuntamientos, para afrontar esta demanda, se optó en un principio por paralizar toda la gestión de ayudas que no fueran prestaciones de emergencia básica y alimentación, y en otros, las trabajadoras sociales que quedaron, independientemente del servicio al que estaban adscritas, asumieron todas las gestiones y tramitaciones de prestaciones sociales, siendo funciones de gran responsabilidad para las que no tenían información suficiente. Además, con la aprobación de medidas gubernamentales como los ERTE o el Ingreso Mínimo Vital las consultas de las familias se multiplicaron y las profesionales no tenían información adecuada para resolver las dudas que surgieron. Los ayuntamientos recibieron partidas presupuestarias para prestar diversas ayudas que no les son propias, pero no recibieron refuerzos de personal, por lo que el sistema social municipal colapsó. En este punto, también señalan algunas profesionales que se sintieron desamparadas por otras instituciones de rango superior, como la Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia o la Consejería de Derechos Sociales y por el sistema de apoyo en general.

Los cambios en la demanda, refieren las profesionales, son muy variados y tienen mucha relación con las características propias del municipio; así, en los más envejecidos aumentaron las ayudas para medicamentos, en otros con población más joven aumentaron los casos de violencia de género y violencia familiar. En los que más azotó el desempleo vieron cambios en los gastos de la tarjeta de la compra, incluyendo infusiones relajantes, y en los de familias más normalizadas predominó una demanda de formación en el ejercicio de las habilidades parentales. En lo que sí coinciden todas es en el incremento de solicitudes para derivar a servicios de salud mental, tanto de mayores como de jóvenes, adolescentes, niños y niñas; y esta demanda no se ha reducido, sino que se ha mantenido o incluso aumentado. En este sentido, también refieren las profesionales el apoyo emocional que tuvieron que prestar a muchas familias y personas individuales ante la situación excepcional que se estaba viviendo, en las que predominaba el miedo y la incertidumbre.

También señalan como dificultad el hecho de haber reducido el número de personas en los equipos ya que, en algunos ayuntamientos, al no realizar teletrabajo, hubo un descenso de personal porque estuvo de baja por riesgo de contagio. Sirva como ejemplo, un ayuntamiento que de 15 personas en el equipo de infancia y familia permanecieron cuatro que tuvieron que asumir muchas tareas de otros equipos, algunos de ellos con tareas completamente ajenas a su quehacer diario. En otros ayuntamientos, la falta de personal para gestionar sus prestaciones no fue tan notable, pero generalmente sí hubiera hecho falta reforzar los servicios.

En cuanto a los servicios especializados en infancia y familia llama la atención la diversidad de situaciones relatadas por las profesionales. Así, en algunos ayuntamientos, las profesionales refieren un descenso en la solicitud de inicio de posibles casos de desprotección que achacan a que, quienes inician esos trámites, no estaban en contacto directo con los niños y niñas; pero otras profesionales refieren todo lo contrario, un aumento en la tramitación de estos casos. Este aumento lo justifican, por un lado, aludiendo a que el personal docente, que muchas veces es quien inicia estas solicitudes, veían más a menudo durante la pandemia la relación directa de las figuras parentales con sus hijos e hijas, al "asomarse" telemáticamente a sus casas. Otro motivo para el aumento de las propuestas de desamparo es que los niños y niñas pasaban más tiempo en sus hogares, conviviendo durante más tiempo con situaciones de riesgo. En esta línea también las profesionales refieren que al tener que atender lo urgente y dejar lo importante para más adelante, hubo casos de familias cuya situación empeoró en poco tiempo y ahora están resolviendo esas situaciones, pero que prevén que cuando se acabe la prórroga de los ERTE saltarán situaciones muy complicadas. En general, las profesionales refieren que el trabajo en el ámbito de infancia y familia da sus resultados a largo plazo, conllevando una intervención que implica un trabajo intenso con las familias. Sin embargo, durante la pandemia y posteriormente no pudieron ejercer su trabajo como debe realizarse.

Otra dificultad que refieren las profesionales es que el trabajo telemático hizo perder una gran vertiente de su trabajo, la observación, que les sirve para establecer un contacto emocional que no se ha podido establecer telemáticamente. Algunas también apuntan a que esta relación a distancia ha hecho que la dinámica de trabajo en equipo cambie y se vea perjudicada.

Otra dificultad que apareció tras el confinamiento se refiere al momento en que retomaron las visitas presenciales, y es que las profesionales señalan que el uso de Equipos de Protección Individual (EPI) supone una barrera en la atención, especialmente cuando hay niños y niñas y más aun cuando estos tienen trastornos del desarrollo, haciendo aún más difícil la intervención.

Por último, es necesario aludir a la brecha digital, pues apuntan las profesionales que no tenían suficiente formación en TIC como para adaptarse a las nuevas condiciones de trabajo; estas lagunas formativas en muchos casos no han sido resueltas y si lo han sido ha sido es gracias a la formación autodidacta y aprendizaje colaborativo, porque incluso algunas personas responsables de los servicios les negaron tiempo para la formación. La brecha digital también fue evidente en las familias a las que atendían, quienes no tenían conexión o no tenían dispositivos apropiados o no tenían ninguna habilidad para su uso, como realizar videoconferencias, acceder a la administración electrónica, etc.

En otro plano, las profesionales refieren haber realizado un importante esfuerzo personal: vivieron un gran desconcierto al no saber el alcance de lo que estaba ocurriendo, miedo por las consecuencias sobre su salud y grandes dificultades para conciliar su vida laboral y personal, etc. Esto se relaciona también con cierto abandono que han sentido por parte del personal que toma decisiones en los ayuntamientos y que ha llevado a que predomine un sentimiento de frustración.

Ajustes

Para poder desempeñar su trabajo de la forma más adecuada posible se realizaron ajustes, uno de ellos es que para la tramitación de ayudas se emplearon todos los recursos telemáticos disponibles y en algunos ayuntamientos se utilizó el estado de alarma como pretexto para ser más flexible en el cumplimiento de los requisitos; esto luego derivó en problemas para la justificación de algunas ayudas, pero en el momento más estricto del confinamiento fue un recurso útil. Otros ayuntamientos realizaron prestaciones de oficio ante las dificultades de las familias de tramitarlas y no les fue requerida documentación adjunta. En general, aluden a la creatividad como recurso para hacer su trabajo extensivo al mayor número de familias posible. Por otro lado, la suspensión de la atención presencial obligó a las trabajadoras sociales a reinventar su trabajo, realizar una adaptación muy intensa de sus dinámicas habituales y aprender también nuevas formas telemáticas de atención e intervención. En esta adaptación incluyen hacer de figura mediadora entre diversos sistemas, por ejemplo, entre la escuela y las familias o incluso mediar en las pensiones donde algunas personas tuvieron que alojarse al no tener otro recurso alojativo para pasar el confinamiento.

Otro ajuste en el que también hay coincidencia fue establecer coordinación con otros equipos de trabajo, desde Policía Local a mantenimiento; este trabajo colaborativo se desarrolló para establecer conexión con las familias. Por ejemplo, la Policía Local visitaba a determinadas familias a petición de las trabajadoras sociales de infancia y familia y el servicio de mantenimiento llevaba a las familias tareas impresas, medicamentos, etc. comprados por las profesionales. En algunos

casos la coordinación fue necesaria también con servicios ajenos a los servicios municipales, teniendo que establecer contactos como ya se ha dicho desde con los colegios hasta con empresas privadas.

Otro ajuste relevante fue el de la jornada laboral y sus funciones, que muchos días se alargó hasta el límite, siendo difícil desconectar de las familias que requerían ayuda, que se solicitaba de forma inmediata y no siempre estaba dentro de sus funciones. Esto sugiere, por un lado, que los servicios sociales o "la trabajadora social", son figuras de referencia para las familias y las personas usuarias, recurriendo a ellas para resolver problemas de lo más variopinto; en este sentido algunas profesionales refieren que recibieron llamadas de familias en confinamiento para tirarles la basura, retirar enseres o hacerles la compra. Por otro lado, muestra la saturación y la sobrecarga a la que se ha sometido a esta parte del sistema de servicios sociales. En los últimos meses, como contrapunto a esta saturación, las profesionales apuntan a que las familias se han acostumbrado a pedir cita cuando los asuntos a tratar no son urgentes, lo que permite en cierto modo organizar los recursos.

También es necesario destacar el beneficio que supuso para el ejercicio profesional el poder recurrir a las TIC y el ajuste que hizo la administración pública para aceptar documentación enviada en cualquier formato y por cualquier medio.

Fortalezas

Las profesionales también identifican fortalezas en esta situación. Por un lado, refieren que el confinamiento y la convivencia forzada durante el mismo permitió facilitar la resolución de algunos conflictos en el seno de las familias, tener que llegar a acuerdos para poder convivir con el menor número de conflictos posible. También, el confinamiento permitió a los miembros de la familia hacer cosas juntos que antes no hacían. Por otro lado, las profesionales señalan que durante este periodo pudieron tener contacto directo con las niñas y niños, ya que a través de WhatsApp pudieron verles en videollamadas, hablar o tener noticias directas de ellas y ellos.

Otras fortalezas están más relacionadas con la gestión y la organización; así, hay un ayuntamiento en concreto que destaca que la principal baza que tuvieron a su favor fue que ya tenían implementados procedimientos de emergencia y que ya habían demostrado que funcionaban, por lo que la adaptación fue mucho más sencilla. Es más, pasados unos meses de la pandemia este ayuntamiento declaró el estado de emergencia, siendo su concejalía consultada frecuentemente por esta modalidad desde otras corporaciones locales. En este mismo ayuntamiento tampoco hubo ninguna limitación para emplear dinero en ayudas de emergencia y poder hacer variaciones en los capítulos presupuestarios

municipales. Asimismo, reconocen que esta situación no es sostenible a largo plazo, pero que en el momento más duro de la pandemia funcionó.

Otra fortaleza fundamental que se señala desde varios ayuntamientos es el trabajo en equipo y la coordinación entre profesionales de distintos servicios y diferentes sistemas; ese aspecto se revela como imprescindible para haber podido salir adelante, sentir que otras compañeras estaban en la misma situación y que podían recurrir a ellas. Una particularidad en este sentido es la importancia de contar con contactos y teléfonos directos y/o personales de otros y otras profesionales para poder mantener el trabajo colaborativo.

También se muestra como un punto a favor, que pudo suavizar de alguna forma los efectos de la pandemia, la informatización de expedientes que señalaron algunos ayuntamientos, pero no todos, porque en otros esto se apuntó como debilidad.

Dos fortalezas de un ayuntamiento en particular fueron que en el mismo municipio tenían su sede muchas entidades del tercer sector, lo que facilitó la colaboración entre el sector público y el privado, y el hecho de haber podido realizar gran parte de los acogimientos tras la declaración de desamparo en familia extensa o familia de acogida ajena; desafortunadamente para todos los ayuntamientos esto no fue una posibilidad.

Recomendaciones

En este punto cabe señalar posibles recomendaciones que se extraen de los descrito anteriormente y de las conversaciones mantenidas. Una de ellas es instaurar el teletrabajo, de forma que beneficie no solo a las profesionales sino también a las personas a las que atienden. Las profesionales señalan que no es conveniente eliminar la presencialidad, sino ajustarla a las necesidades de las familias pero también a las de las profesionales. Esta instauración pasa por coordinar equipos, realizar formación y establecer prioridades respeto a la conciliación de la vida familiar, laboral y personal. Esta combinación de trabajo presencial y teletrabajo habría de estar apoyada, como es lógico, por herramientas de trabajo online que faciliten la relación a distancia con las familias. Pero para este desarrollo es preciso recurrir a una formación que disminuya la brecha digital de las profesionales y de las familias..

Otra recomendación es mejorar la comunicación interna en las corporaciones locales y optimizar los cauces de información. Esta idea se centra en que unos servicios conozcan las funciones de los otros para que las familias que atienden unos y otros no vean las prestaciones que reciben como atomizadas, sino que pertenecen todas a un conjunto y que está planificado. Para llevar a cabo este asunto es también relevante desarrollar una planificación estratégica de la

intervención que se lleva a cabo, para que se puedan prever dificultades como las que se apuntan al principio de este apartado y poder minimizarlas. Se apunta también como algo deseable la organización de los recursos humanos, sus tareas y funciones y el número de personal con el que se cuenta. También, y a raíz de la pandemia, es conveniente reorganizar este factor humano en función de su situación sanitaria.

Cuando se ha llevado a cabo esta reorganización, dejando tiempos para la gestión y tiempos para la atención especialmente, ha sido posible que los informes de seguimiento se hayan cumplimentado de forma más rigurosa y hayan estado al día, teniendo la impresión de que de esta forma se podía vencer de alguna forma la improvisación bajo la que estaban trabajando los servicios.

Otra recomendación que apuntan las y los profesionales es la necesidad de trabajar de forma colaborativa con otros servicios, establecer relaciones protocolizadas y bien definidas, no dejar toda esta coordinación en manos de la voluntad.

Conclusiones

La situación por la que han pasado y en la que están los servicios municipales de infancia y familia es demoledora, siendo las consecuencias graves para las familias pero también para las profesionales. En otros sistemas también se ha sufrido, pero éste tiene dos características que hacen que se visibilice más esa gravedad: uno es que ya adolecían del respeto, notoriedad y recursos que otros sí tienen, y el otro aspecto es que la intervención que realizan permite ver a las familias como un todo, percibiendo su realidad de manera holística y siendo sensibles a la enorme miríada de desajustes que sufren las familias al recibir los apoyos de los distintos servicios.

Las dificultades que atenazan a las familias están claras y se pueden resumir en que las familias que ya eran usuarias de los servicios han visto aumentada su situación de vulnerabilidad y que esta vulnerabilidad se ha extendido a otras familias. Otra dificultad es la brecha digital, que pone barreras variadas para vencer esa vulnerabilidad. Tal como apuntan las profesionales la vía de recuperación en el momento actual no pasa por el empleo, pero tampoco puede depositarse en las ayudas municipales. Todo el Sistema de Bienestar ha de fortalecerse y dotar a la población de una base sobre la que construir su futuro y permitir que los servicios sociales en general y los de infancia y familia en particular puedan realizar una intervención social tan necesaria como diluida hoy día.

Pero especial relevancia en este ámbito tienen los efectos de la pandemia sobre las profesionales. Relatan sentir agotamiento, siendo según sus palabras

que se sienten los martes como antes los viernes. No han sentido el apoyo de las personas con responsabilidades que se sitúan encima de ellas ni el soporte del sistema; manifiestan que no se ha alcanzado a entender las dificultades de las familias a las que atienden y sus peculiaridades, que no han comprendido sus situaciones particulares, no han cubierto sus necesidades formativas ni han reconocido su dedicación y esfuerzo. Esta falta de apoyo contrasta con lo que relatan las profesionales de las entidades colaboradoras, como se podrá leer más adelante.

Otra conclusión que podemos extraer y que enlaza con los párrafos anteriores es la importancia del apoyo político para un correcto y eficaz ejercicio de la intervención social; la posibilidad de otorgar los tiempos necesarios, los recursos adecuados y, especialmente, el soporte institucional pertinente permite realizar una intervención en mejores condiciones y que supone mayor satisfacción para quienes la ejercen y quienes la reciben.

Por último, también se puede señalar lo relevante que es el autocuidado y su promoción entre las y los profesionales, siendo este un eje que se está implementando en algunos centros e instituciones, pero que no termina de ejecutarse pese a su importancia.

6.4.2. *Perspectiva de las familias usuarias de los Servicios Sociales*

Dificultades

Para las familias entrevistadas de los servicios municipales de infancia y familia fue bastante difícil hacerse a la idea de que estaban confinadas y no podían salir a la calle. Muchas de ellas afirman que los servicios sociales han respondido bien a sus demandas y les han realizado un seguimiento, pero otras familias puntualizan que han tenido muchos problemas para ponerse en contacto con ellos y, sobre todo, con las trabajadoras sociales de su zona. La documentación exigida ha sido desproporcionada teniendo en cuenta las circunstancias y que todo tenía que hacerse por medios telemáticos, que puntualizan, no sabían cómo utilizar. Además, pedían documentación actualizada que no podían obtener por falta de claves personales o medios tecnológicos. En muchas ocasiones les han tenido que ayudar otros miembros de la familia para obtener la documentación requerida por el ayuntamiento.

Los niños han estado bastantes nerviosos con esta situación. Una de las familias tiene una nieta en la Universidad que ha tenido muchos problemas para seguir las clases online. Inciden en educación, en las clases a distancia, afirmando que muchos maestros no enviaban tareas ni impartían las clases o no tenían en cuenta a aquellos niños y niñas que no podían seguir las clases. Además, no tenían medios tecnológicos en casa, solo el móvil, en este caso de una madre

con dos hijos de 6 y 7 años, que decidió dejar de estudiar la ESO en el centro de adultos para que sus hijos pudieran seguir las clases a distancia. Les llegó una tablet, pero ya casi al final de las clases. Algunas se vieron solas puesto que su hija también tiene un retraso madurativo, y ella no era capaz de enseñarla, puesto que, como afirma, no es maestra. Esta madre sola con dos hijos pequeños tenía que ir muy temprano a comprar y dejarlos solos, mientras estaban durmiendo porque no tenía ayuda de ningún tipo. La mayoría de las familias afirma haberse sentido solas ante esta pandemia. Algunas de estas familias están separadas por lo que se han visto más solas en el cuidado de hijos e incluso nietos que tienen a cargo.

Las familias nombran el centro de infancia y la familia de Jinámar (CIIF) como un gran soporte que les brindó ayuda durante el confinamiento. A este centro, perteneciente al M.I. Ayuntamiento de Telde, acuden niños y niñas de familias vulnerables para recibir atención de diverso tipo.

Las familias nombran varias veces la saturación que les produjo estar atentas al móvil para clases, entrega de documentos, citas telefónicas, que les aprobaran una ayuda determinada, etc.

Por otro lado, comentan cómo los problemas médicos se han ralentizado por culpa del COVID-19. Muchas de ellas aún están esperando pruebas e incluso, una operación que no se realiza debido a esta situación.

Las familias se han sentido solas por parte de las administraciones públicas, dado que no podían pedir cita, no les atendían para trámites que era muy importante que realizaran. Sintieron mucha frustración e impotencia ante esta situación.

Ajustes

Algunas familias han tenido que eliminar cosas que eran superficiales e innecesarias para vivir el día a día, dado que en su familia han perdido el trabajo y no tenían ingresos. Muchas hacen alusión a la ayuda recibida por otras entidades sociales, como Cáritas. Aluden a que no sabían qué hacer en ese periodo de confinamiento y pandemia, porque la información que obtenían era diferente según unos medios u otros, por lo que intentaron hacerse lo mejor posible a la situación.

Comentan cómo realizaron diversas tareas en familia para pasar mejor el tiempo, como grabar vídeos, canciones, inventar letras, bailar, cocinar, hacer disfraces, inventar historias, etc. Con el fin de entretener a los más pequeños.

Como aspectos positivos sostienen que se han visto arropados, la mayoría de las familias, por los servicios sociales de su zona y, sobre todo, por la educadora social del CIIF y las trabajadoras sociales.

Un aspecto positivo que recalcan es la importancia de cubrir las necesidades básicas, como la alimentación. Antes recibían ayudas, pero en tiempos de confinamiento, cuando se retrasaron las ayudas muchas familias lo pasaron verdaderamente mal, sobre todo por no tener nada que darles a sus hijos y añaden la importancia de tener siempre alimentos en casa.

Han aprendido a manejarse mejor con el ordenador y móvil, porque no han tenido más remedio, pero ven como algo positivo el que se empiecen a realizar más trámites de manera telemática.

Recalcan varias veces lo importante que es la salud y la familia. Sobre todo, la importancia de estar bien con tus seres queridos. Una de las personas del grupo no se hablaba con su padre desde antes de la pandemia y, durante el confinamiento, se reconciliaron. Afirman que aprendieron a valorar las cosas verdaderamente importantes de la vida y que, mientras tengan a la familia el resto de las cosas se irá superando.

A pesar de estar en un confinamiento y que la situación no era buena, les gustó estar en casa con su familia, aunque echaban en falta muchas ayudas que tardaron en llegar, pero afirman que la convivencia fue buena. Se han dado cuenta de la fuerza que tienen para apoyar y sacar adelante a su familia y que, aun en medio de dificultades, pueden con todo.

Recomendaciones

Hay algunos recursos telemáticos que creen que han funcionado, como pedir cita por la web del ayuntamiento, entrega de documentación por correo electrónico, citas telefónicas que consideran que pueden quedarse para todas aquellas personas que no pueden acudir de manera presencial o que, la gestión que deben realizar es algo corto y sencillo y se puede hacer sin necesidad de desplazarse. Aprovechar la tecnología para ello. Aún así, inciden en que es necesario que siempre haya una atención presencial, sobre todo cuando no conocen bien cómo realizar algún trámite y contar con una persona que les ayude.

Que el ayuntamiento cuente con más profesionales de los servicios sociales para atender los problemas de las familias, ya que las que tienen actualmente son insuficientes.

Consideran prioritario controlar mejor el uso del transporte público. Exigir mascarillas para todos, incluso menores de 6 años.

Si servicios sociales ya atiende a una persona o familia, no volver a pedir siempre la misma documentación, entregarle la ayuda que necesita y luego centrarse en los papeles porque se retrasa y luego quienes pierden son ellos, que son los que no pueden comer o se quedan sin agua y luz en casa. Comentan que quizás se podría tener una clave para saber cómo va tu solitud y saber cuanto falta para su resolución.

Entre ideas que aportan las familias están el poner voluntarios en un sitio público del ayuntamiento que ayuden con los trámites a otras personas que, o no tienen los medios o no saben cómo realizarlos por Internet; utilizar las bibliotecas para realizar gestiones; y dotar de recursos tecnológicos a las familias más vulnerables. Tener en cuenta que hay muchas personas que no tienen acceso a internet o solo tienen móvil y sus datos son muy limitados.

Conclusiones

En general, las familias entrevistadas creen que los servicios sociales han funcionado, aún con sus limitaciones de tiempo y espacio, de no llegar a tiempo a situaciones límites o no dar respuesta a otras tantas demandas. Pero, en general, las familias demuestran estar cansadas y dolidas por la situación con todas las administraciones públicas en general, porque se han sentido solas. Aún así, las familias muestran su resiliencia a la hora de sacar adelante a sus hijos y nietos, puesto que se convirtieron en maestros, en médicos, en animadores, con tal de que sacaran lo mejor de sí mismos. Valoran el tiempo tenido con los suyos y las tareas que pudieron disfrutar, aun en contra de la situación. Por lo que afirman sentirse fuertes con todo lo pasado.

6.4.3. *Ámbito de los Servicios de Protección de Menores*

Dificultades

Al comienzo del confinamiento, durante los primeros meses, la situación se vivió en los centros de forma caótica debido a la gran inseguridad con la que debían tomar las decisiones. De forma imprevista todo se paralizó, las salidas de los chicos y chicas con sus familias, las visitas de éstas al centro, los centros educativos, etc. Se pasó a convivir las 24 horas del día en el centro. En aquellos casos en lo que había adolescentes con perfiles complejos y problemas de consumo, la situación se volvía más compleja todavía. Otro aspecto que generó dificultades al principio fue la relación con Salud Pública, básicamente por el desconocimiento de lo que es un centro de protección, ya que cuando aparecía algún caso positivo las instrucciones que se les daban era la de aplicar los

protocolos para centros educativos o sanitarios, que son imposibles de implementar en un centro de protección. También se vivió con temor la posibilidad de que se produjeran más bajas entre el personal, por diversos motivos, de las que los centros podían asumir para mantener un funcionamiento adecuado.

Otra dificultad que vivieron los centros fue el paso de la actividad a modo virtual. Reuniones, contactos con familias, etc. Pero donde más estrés se generó fue en todo lo referido a los centros educativos. Antes del confinamiento los centros tenían algunos dispositivos informáticos que los jóvenes compartían, pero que con el paso a la docencia online se mostraron del todo insuficientes. Además, los colegios trabajaban con plataformas distintas, lo que supuso un sobresfuerzo para los educadores, en un momento en el que tenían que hacer funciones de educador y profesor, además de gestionar las medidas sanitarias y otras muchas tareas sobrevenidas.

El paso a la docencia online también trajo otra dificultad aparejada, y es que muchos jóvenes comprobaron que sus redes sociales con iguales se veían dañadas. Tanto tiempo sin acudir al centro educativo y sin ver a sus compañeros provocó que muchas amistades se perdieran. Aunque el contacto se pudo mantener a través de las redes sociales, el confinamiento demostró lo importante que es para estos jóvenes el contacto real con sus iguales.

El parón tan grande que se produjo en el 2020 también afectó negativamente los planes de caso, interrumpiéndose o ralentizándose en exceso la búsqueda de soluciones para los jóvenes, desde las reunificaciones familiares hasta los procesos de emancipación. Esto se valora como especialmente grave, ya que previsiblemente muchos jóvenes han perdido oportunidades de encontrar alternativas familiares, alargando más allá de lo recomendable su estancia en acogimiento residencial. También aquellos que tenían planes de emancipación han visto como todo se paralizaba mientras que el momento de alcanzar la mayoría de edad se seguía acercando. Un proceso de transición a la vida adulta ya difícil de por sí para estos jóvenes, se volvía todavía más complejo, ya que todo, incluso las empresas y otras posibilidades de encontrar trabajo, estaban totalmente bloqueadas.

Una última dificultad señalada fue el esfuerzo que se tuvo que realizar para que los jóvenes pusieran en práctica las medidas sanitarias preventivas, pues de un día para otro se pasó de no existir apenas medidas sanitarias, a tener que poner en práctica un catálogo extenso de las mismas, pero con mucho trabajo de concienciación se logró. Posteriormente, con la desescalada, aparecieron otros problemas, pues los adolescentes no parecían tener muy claras las normas sanitarias y hubo mucha relajación en su cumplimiento en cuanto salían del centro. Los conflictos que esto generó en la comunidad hicieron que los jóvenes

consideraban que estaban siendo estigmatizados, al sentirse señalados por los adultos ajenos al sistema como culpables de nuevos contagios.

Ajustes

Lógicamente, el refuerzo de los recursos para el trabajo a distancia ha sido uno de los ajustes que se han tenido que realizar, y ha tenido beneficios más allá del ámbito educativo. Así, los profesionales han visto que será un recurso de gran utilidad una vez se supere la pandemia, ya que facilita algunos aspectos como el desarrollo de reuniones de trabajo, evitando así desplazamientos y ahorrando tiempo.

Otro ajuste se refiere a la implementación de las medidas sanitarias y de prevención, lo que ha supuesto un verdadero reto. Se ha tenido que limitar el contacto físico, las muestras de cariño, e incluso se ha visto dificultada la comunicación no verbal, basada en gestos y expresiones faciales, por el uso obligatorio de la mascarilla, aspectos que son fundamentales en el trabajo que se realiza con estos jóvenes. Estas medidas sanitarias han cambiado de manera radical muchas de las actividades y rutinas que se realizaban en los centros.

Fortalezas

A la hora de enunciar las fortalezas detectadas en el sistema de protección, lo primero que se destaca es la implicación del personal. Los profesionales acudían a su puesto de trabajo, dedicaban más horas por turno, asumían más funciones, y todo ello en una situación de incertidumbre muy grande. Incluso hubo casos en los que se solicitó permiso para que el personal pudiera llevarse a los jóvenes a sus casas temporalmente. Así, la implicación del personal ha sido una de las mayores fortalezas del sistema de protección.

Hay que destacar también la implicación de los profesionales externos al centro, el apoyo y acompañamiento de los técnicos de las unidades de infancia, la implicación de los maestros y profesores para que los chicos y las chicas pudieran seguir sus estudios. Al principio todo fue muy complicado, pero cuando las cosas empezaron a organizarse, el trabajo en red funcionó bien.

También se destaca el comportamiento de los jóvenes y de las familias, que colaboraron en todo momento, en contra de lo que muchos pensaban inicialmente. Los jóvenes, en general, entendieron la situación, y muchos de ellos utilizaron el tiempo disponible para darle un impulso a su formación, e incluso algunos aprovecharon para dejar de consumir. También se observaron consecuencias positivas inesperadas, como el que los jóvenes extranjeros, que solían relacionarse solamente entre ellos, generaron vínculos con los chicos y

chicas nacionales, al tener que convivir 24 horas al día en el centro, lo que tuvo efectos positivos en su integración.

Recomendaciones

Una de las principales recomendaciones es la necesidad de considerar al acogimiento residencial como un ámbito con unas características muy peculiares que no están suficientemente reconocidas. La falta de protocolos específicos para estos centros así lo ha demostrado. Se nombró el término de vulnerabilidad social como un posible criterio a tener en cuenta para una respuesta sanitaria más sensible a las peculiaridades y necesidades de este colectivo. Así, que los jóvenes hayan tenido que soportar hasta tres periodos de cuarentena por la detección de positivos ante la imposibilidad de cerrar los centros, y que hayan tenido que estar meses sin ver a sus familias, podría haber sido un argumento para adelantar la vacunación en este colectivo.

Otra recomendación que se hace es la de visibilizar más el acogimiento residencial ante la sociedad. Por un lado, para que la sociedad conozca su realidad y sus necesidades, y por otro, para reconocer la tarea tan importante que realizan los y las profesionales con este colectivo de menores tan vulnerable. Desde el inicio de la pandemia, los medios de comunicación se han volcado en mostrar el trabajo que realizan los sanitarios, los y las profesionales de las residencias de la tercera edad, e incluso los y las docentes, pero las alusiones a los y las profesionales del acogimiento residencial han sido nulas o testimoniales.

Conclusiones

De lo tratado se desprende que el sistema de acogimiento residencial ha sabido responder a la crisis que ha supuesto la pandemia, fundamentalmente por la implicación de los y las profesionales, pero también la de los jóvenes y las familias, que han remado en la misma dirección en los momentos más duros. No obstante, a pesar de todos los esfuerzos realizados, los niños, niñas y adolescentes en acogimiento residencial han sufrido esta situación en mayor medida que el resto de los menores que no viven bajo esta modalidad convivencial. Por las características de los centros, han tenido que vivir más periodos de cuarentena, han tenido que estar varios meses sin ver a sus familias, y sus redes sociales se han visto muy dañadas, debido a la pérdida de contacto físico que supuso el confinamiento y el cierre de los centros educativos. En este sentido, uno de los mayores avances que había conseguido el acogimiento residencial en los últimos años, que había sido diseñar todas sus actuaciones siguiendo el principio de normalización, según el cual los jóvenes acogidos deben llevar una vida lo más parecida posible a la del resto de jóvenes, se vino abajo de repente, y volvieron a estar *institucionalizados* como ocurría en tiempo ya casi olvidados.

Los planes de caso también se han visto afectados, ralentizándose todos los procesos, lo que podría tener efectos negativos en las expectativas positivas de un futuro mejor de muchos jóvenes y sus familias. Todo esto va a suponer que las estancias en acogimiento residencial se alarguen en el tiempo mucho más que si no hubiera habido Pandemia. Se retrasan las vueltas a casa, disminuyen las posibilidades de encontrar alternativas familiares, como son las familias de acogida, e incluso las adopciones, y aumentan las dificultades, ya de por sí numerosas, a la transición a la vida adulta. Y los tiempos en acogimiento residencial son importantes, ya que los cambios de emplazamiento suelen tener sus ventanas temporales.

Se trata, en definitiva, de una población con una alta vulnerabilidad que ha sufrido los efectos de la pandemia en mayor medida que el resto de la población. Mientras que en la población general los jóvenes han vivido el confinamiento con sus familias, ellos han tenido que limitar al máximo el contacto con las suyas, que ya estaba limitado de por sí. Se han visto encerrados en hogares de protección que, a causa del confinamiento, se convirtieron en instituciones, experimentando sensaciones vividas décadas atrás. Sus contactos con el mundo normalizado se frenaron en seco, lo que afectó a las redes de apoyo social que habían ido construyendo hasta la llegada del confinamiento. Sus opciones de inserción social y laboral también se han visto reducidas a la mínima expresión, por lo que la brecha social que estos jóvenes experimentaban en comparación con la población general ha aumentado.

Pero es de justicia finalizar con un mensaje esperanzador. Según se ha podido comprobar, los jóvenes han mostrado una gran capacidad para adaptarse a la situación, e incluso sacar provecho de la misma, por lo que estamos ante un colectivo resiliente, que además cuenta con unos profesionales motivados que han demostrado su capacidad para hacer frente a situaciones tan complejas como la vivida. Por ello, aumentar su visibilidad y el reconocimiento a su labor es una cuestión de justicia social.

6.5. *Ámbito de las Entidades Sociales*

Dificultades

Una de las dificultades señaladas al afrontar la pandemia que han encontrado las personas que representan a las diferentes entidades sociales ha sido tanto el aumento de la demanda como el cambio en las necesidades atendidas. El *aumento de la demanda* proviene del agravamiento de algunas situaciones que se daban de forma latente o en menor grado, entre las que destacan las relacionadas con la violencia o problemas de conducta en la familia, que en el periodo de confinamiento pudieron ampliarse a otros contextos y frente a otras personas. Por otro lado, también se señalan las dificultades de las

familias para establecer pautas y normas de conducta con niños y niñas con un estado emocional en el sobresalía el escaso autocontrol y la ansiedad. En este sentido, también hubo dificultades de colectivos muy específicos como los y las jóvenes, cuyas relaciones, ocio y tiempo libre se desarrolla habitualmente en la calle. En el caso de los jóvenes que cumplían una medida judicial en medio abierto, la paralización de los servicios comunitarios supuso una enorme dificultad, ya que tienen una importancia vital en este campo, puesto que son necesarios para trabajar objetivos de integración social, formativos y laborales.

En esta línea, se señala también como dificultad añadida a la demanda habitual, la específica de las familias con niños y niñas con TEA. Tuvieron que atenderlas de una forma constante porque se quedaron temporalmente sin las terapias que venían recibiendo. De hecho, quienes trabajaban con estas familias tuvieron que ampliar sus servicios y realizar coordinaciones con los gabinetes que ofrecían otro tipo de asistencia.

En el grupo también se señala que, al tener que cambiar la dinámica de intervención hacia una modalidad telemática, se multiplicaron las dudas profesionales sobre cómo realizar en este periodo su trabajo y las dudas de las familias para comprender dichos cambios en las prestaciones que venían percibiendo. En algunos casos, como por ejemplo el cierre de algunos servicios que sólo se podían prestar de forma presencial, el incremento de la demanda fue posterior al confinamiento, de modo que su demanda se disparó cuando se llevó a cabo su apertura con aforos reducidos.

En relación con *los cambios en la demanda*, destaca la aparición de sentimientos y emociones que no eran habituales hasta ahora y que fueron provocadas especialmente por el confinamiento, tales como la inquietud, la insatisfacción o la rabia. También señalan las participantes que el incremento del tiempo libre durante el confinamiento, sin rutinas ni pautas establecidas, ha supuesto un problema para algunas familias. Esto fue especialmente complicado para los menores infractores que cumplían una medida en medio abierto, ya que con perfiles emocionales y conductuales complejos tenían que convivir las 24 horas con sus familias, lo que generó a la larga algunos conflictos.

También se mencionaron los cambios en las necesidades de las familias según las fases de la pandemia. En la fase previa al confinamiento, se destacan las necesidades de tipo emocional, como controlar la ansiedad y afrontar la novedad e incertidumbre que supuso para la totalidad del país ese estado previo de alarma. En ese momento también hubo que afrontar necesidades básicas como la alimentación, el alquiler u otro tipo de necesidades relacionadas con los suministros de agua y luz; esta última, no solo era indispensable para el funcionamiento del hogar, ya que sin ella el aislamiento de algunas familias no solo era físico sino también tecnológico. Las participantes apuntan a que estas

necesidades básicas aminoraron cuando las familias se pudieron acoger a los ERTE u otros tipos de ayudas de diferentes administraciones.

Pero también se apuntaron necesidades que van más allá de la cobertura de necesidades básicas y entroncan con la organización y logística de una familia. Ponen como ejemplo la elaboración de los platos de comida, que no basta con tener recursos para adquirir los alimentos, sino que hay que organizar un menú saludable para todos sus miembros. Estas demandas, que en la mayor parte de los casos no son explícitas, son aún más complejas de resolver.

Todas las personas participantes destacan como dificultad la *brecha digital* y las necesidades de formación informática tanto de la población a la que atienden como de los y las profesionales. Señalan en este sentido dificultades en varias líneas. En primer lugar, las deficiencias de las familias vulnerables en cuanto a sus necesidades de conexión. Ya se ha nombrado que se tuvo que hacer frente a pagos de suministro de luz para dar cobertura de internet a jóvenes y familias. Pero la dificultad de éstas no solo estaba en la conexión sino en el acceso a dispositivos con disponibilidad para establecer dicha conexión.

En segundo lugar, se recalca el reto de trasladar todo tipo de docencia a lo virtual, y que no todas las familias y jóvenes pudieron hacerlo de forma efectiva. En algunos casos, como la Universidad o incluso algunos IES, hicieron una versión online de la docencia mucho más efectiva que otros centros escolares, especialmente los niveles de infantil, algunos centros de formación profesional o centros especiales de empleo. Estas debilidades no corresponden a las familias ni a los centros en sí, sino a las modalidades de enseñanza-aprendizaje, que no estaban adaptadas y no se pudo transformar con la misma rapidez en todos los centros.

En tercer lugar, relacionado con esta brecha digital, las y los profesionales de las entidades en algunas ocasiones han tenido que adaptar los materiales que emplean en su trabajo a medios digitales, lo que precisa no sólo de una mayor dedicación de tiempo, sino también de una formación específica. En esta línea, se destacan las dificultades en esta materia por parte de los y las profesionales de las entidades. En algunos casos, como es el trabajo de carácter terapéutico que se realiza con los menores infractores, el paso a modalidad telemática supuso un obstáculo difícil de superar. Algunas deficiencias en las competencias digitales se subsanaron en unos casos con apoyo de otros miembros de las organizaciones que sí contaban con esas habilidades y experiencias. Sin embargo, ha habido proyectos y equipos que no han podido realizar con éxito ese tránsito de lo presencial a lo digital, como los proyectos en centros penitenciarios o los de familias de acogida constituidas por abuelos y abuelas.

Mención especial en cuanto a la brecha digital es la que realizan quienes han trabajado con familias con alguno de sus figuras parentales con discapacidad, ya que el nivel de atención a sus hijos e hijas se ha visto disminuido por una escasa adaptación de los materiales a su realidad. La labor en este caso de las entidades colaboradoras ha sido la de transmitir tranquilidad a las familias, mostrarles apoyo y procurar restarles el sentimiento de no estar atendiendo a sus hijos e hijas de la forma correcta.

Por último, se señala que las necesidades emocionales y psicológicas de las familias quedaron a veces desatendidas, apuntándose que hay que hay que mejorar el autocuidado y el autoconocimiento. Este periodo ha supuesto un trabajo excesivo, una sensación de tener que dar todo de sí mismo y se han olvidado de su propio bienestar. En este sentido, se apunta como dificultad el cansancio extremo que ha supuesto vivir la pandemia desde el ámbito de la intervención social, teniendo que lidiar al mismo tiempo con sus temores, sus pérdidas y sus variadas situaciones personales y familiares. Refieren, en general, sentirse agotadas emocionalmente. Este aspecto fue especialmente relevante para los y las profesionales que gestionaban los Centros de Internamiento Educativo para Menores Infractores en los que los jóvenes cumplían las medidas de internamiento, ya que tenían que acudir a los centros y después volver a sus casas, con el riesgo de contagio que eso podía suponer. En este caso, otra dificultad añadida fue que se tuvieron que suspender las visitas presenciales.

Una última dificultad afrontada ha sido el desconocimiento de protocolos y formas de actuación por parte de las empresas con las que tienen contratados los servicios de prevención de riesgos laborales.

Ajustes

Frente a las dificultades nombradas, también se aludió a los ajustes para afrontarlas y dar respuestas a las personas usuarias de las entidades a las que representan. Destacan en este sentido las adaptaciones tecnológicas, la ampliación del tiempo de trabajo o el uso de cualquier medio disponible para llevar a cabo la intervención.

También se destaca como ajuste la formación que algunas de las participantes han recibido, que no se circunscribe solo a lo tecnológico y digital, sino que ha abarcado aspectos más generales como el aprovechamiento y gestión del tiempo, formas de trabajo en equipo y nuevas formas de intervención con las familias. Esta formación en la doble vía señalada ha posibilitado que las habilidades parentales de las familias mejoren en aspectos más amplios que los habituales y les ha permitido experimentar con otras habilidades, con otros aprendizajes.

En algunos casos, la formación no ha sido propuesta por sus entidades sociales, sino que ha respondido más a sus propias necesidades como profesionales, promoviendo consultas con colegas o acudiendo a cualquier formato que les permitiera adquirir más información, como puede ser YouTube, plataformas de podcast, etc. Este modo de ampliar información de una manera informal, algunas participantes refieren que también la han compartido con las familias que atienden.

Para hacer frente al desborde emocional causado por el exceso de trabajo tuvieron que recurrir a una coordinación muy afinada con otras profesionales y equipos y a una autorregulación de los tiempos, tarea que no fue fácil. Una vez abiertos los servicios se tuvo que recurrir a una planificación eficaz para ocupar los espacios sin solapamientos, pero sin tiempos descubiertos. En algunas entidades hubo aumento de personal o traslados de personal de unos proyectos a otros.

Sin duda, otro ajuste que nombran las participantes es el relativo al uso de los medios tecnológicos a su alcance, reinventando su intervención para adaptarla a estos nuevos medios online. El empleo de las TIC supuso un reto pero que se tornó en una nueva capacidad a seguir desarrollándose y a permanecer en el tiempo.

Por último, la prolongación de las jornadas laborales, aunque han supuesto una importante fuente de estrés, se puede ver también como un ajuste a las demandas del entorno de ese momento, siendo un factor positivamente valorado por las familias atendidas.

Fortalezas

Muchas son las cuestiones que se pueden destacar como aspectos fuertes, desde el descubrimiento de fortalezas personales al fortalecimiento de recursos que ya existían. En primer lugar, destacan como fortaleza la capacidad de adaptación que han tenido las y los profesionales de las entidades. La propia situación inicial de desconcierto les hizo buscar herramientas y estrategias para adaptarse y reinventarse en su trabajo, suponiendo, tal como refieren algunas participantes, el enriquecimiento profesional y personal que supuso dar y recibir ayuda por parte de otros miembros del equipo y poder estar con las personas y familias usuarias de los servicios que prestan, desde el principio y aprendiendo todos y todas al mismo tiempo. Coinciden en que este periodo les ha permitido descubrir capacidades y potencialidades que previamente no se compartían porque no se consideraban oportunas o porque no se habían visto en una situación de necesidad como la producida por la pandemia. Este periodo les ha

dado la oportunidad de detectar que necesitan ayuda y que pueden pedirla y recibirla.

También ha mejorado considerablemente la coordinación entre entidades, entre entidades y servicios sociales municipales, y entre profesionales en general. Pero destacan que no sólo se trata de coordinación, sino de empatía entre personas que están viviendo la misma situación. Además de la coordinación interna, apuntan asimismo que la colaboración con las familias también ha mejorado y que las relaciones se han fortalecido. En este punto, y por la peculiaridad de la población atendida, el cierre de los servicios comunitarios durante el confinamiento, y las dificultades posteriores de coordinación, ya que todavía hay algunos que no están funcionando al 100%, no se vivió por los técnicos de ejecución de las medidas judiciales en medio abierto como una fortaleza sino como otra dificultad añadida, ya que los objetivos propuestos para los jóvenes están muy enfocados a la integración sociolaboral.

Otro aspecto positivo que ha supuesto la pandemia es que, al tener más demanda, han cubierto todos los servicios sin quedar plazas libres, lo que indica que han sabido darse a conocer y han podido dar cobertura a más familias que quizás antes por desconocimiento no habían acudido a la entidad.

También la pandemia ha sacado a la luz fortalezas de las familias y de las otras personas con quienes trabajan. Así, algunas participantes indican que han percibido que había familias que no eran conscientes de los recursos con los que contaban y que, en el confinamiento y aún tiempo después, han aprendido a autogestionarse. En la misma línea, otras participantes señalan que los y las jóvenes con quienes trabajan han desarrollado su hábito de estudio y una mejor gestión del tiempo, siendo capaces ahora de proyectar su desarrollo en el tiempo futuro. Para los niños y las niñas también guardan su alabanza, reconociendo que han sido capaces de sobreponerse de una situación muy dura, sin perder la sonrisa ni las ganas de seguir adelante.

No ha habido problemas en las justificaciones de subvenciones a pesar de haber cambiado actividades, pero hay quien comenta que considera que a veces se ha explotado a las entidades por parte de la administración.

Recomendaciones

Entre las recomendaciones para mantener los aspectos positivos logrados, está el atender de forma especial a la gestión de las entidades. La correcta atención profesional y emocional a quienes trabajan en ellas, desarrollando la empatía y promoviendo el autocuidado, una adecuada coordinación y suministro de la formación necesaria, apuntan a ser claves para el correcto ejercicio de la intervención social con menores y familias.

También señalan como aspecto positivo el crear y mantener espacios de relación entre profesionales tanto dentro de la entidad como con colegas de otros servicios, donde poder compartir experiencias vitales, profesionales y recursos. Otra recomendación, procedente de los técnicos de ejecución de medidas en régimen abierto para menores infractores, consiste en mejorar la coordinación con los recursos comunitarios, aspecto que se ha visto muy afectado durante la pandemia, y que como se comentó anteriormente, son vitales para la consecución de los objetivos sociolaborales propuestos.

Por supuesto, la reducción de las brechas digitales (no solo la relativa al acceso, sino también la brecha derivada de la formación diferencial de familias y operadores sociales, o la brecha en cuanto al uso que se hace de internet) se torna un aspecto imprescindible para mejorar la atención, la eficiencia de los recursos y en definitiva, la intervención realizada desde las entidades sociales.

Conclusiones

La pandemia ha producido un aumento en la demanda de las familias respecto a las entidades colaboradoras, pero también un cambio en dichas demandas, relacionadas éstas con las situaciones de especial vulnerabilidad en las que están inmersas. Asimismo, la brecha digital se ha mostrado como una dificultad añadida en las vivencias de las familias. Sin embargo, al mismo tiempo, la posibilidad de la conexión remota ha resultado ser un recurso extremadamente relevante, especialmente para las familias, pero también para los y las profesionales, permitiendo la colaboración entre entidades y la formación constate entre otros aspectos.

Otra dificultad esencial ha sido afrontar esta situación desde diversas y variadas situaciones personales y familiares, en las que no solo ha habido que lidiar con la pandemia sino con la propia realidad personal, familiar y laboral. Sin embargo, la formación, la coordinación con otras entidades y servicios y la empatía profesional, se han mostrado como elementos fundamentales para el afrontamiento de las dificultades. En palabras de algunos de los participantes: “nos reconectamos en lo emocional, en el apoyo y en el trabajo en equipo”.

Por último, cabe señalar que una parte de las personas y familias a las que atienden las entidades colaboradoras han sido capaces de autogestionarse con apoyos puntuales y encontrar fortalezas en su propia dinámica familiar. Otras personas y, en espacial, los menores bajo medidas judiciales en medio abierto y en internamiento educativo han requerido de la atención especializada de estas entidades y del ajuste necesario de las medidas sanitarias en sus casos respectivos.

6.6. *Ámbito de la Justicia*

Dificultades

Los operadores jurídicos, al igual que el resto de la ciudadanía, también se vieron sorprendidos por las consecuencias de la pandemia, en especial, durante la declaración del estado de alarma en todo el país y el confinamiento de la población. Durante esos primeros meses tuvieron que solucionar distintos problemas mediante la aplicación de la normativa vigente, pero haciendo un especial uso del sentido común, la colaboración entre profesionales y llevando a cabo, siempre, la revisión de cada caso en particular. No hay que olvidar que el confinamiento implicó que las familias tuvieran que convivir las 24 horas en la vivienda habitual –muchas veces reducida y con pocas condiciones para que toda unidad familiar permaneciera días y días en ella– lo que, unido al estado general de incertidumbre y nerviosismo, hizo que se generaran nuevos conflictos familiares, o se incrementaran los ya existentes.

Con carácter general, los *plazos judiciales* se suspendieron durante el confinamiento en todo el país (con algunas excepciones, tales como los procedimientos de violencia de género) dejando de estar operativos los Juzgados de Familia y también los de Primera Instancia –que, en muchas ocasiones, tienen atribuidas también las competencias en materia de familia–. Los servicios que cesaron de cara al público fueron los Juzgados. Sin embargo, la Fiscalía, aunque redujo su actividad ordinaria al mínimo, atendió permanentemente la guardia por medio de la cual se encauzó el trabajo (la guardia era las veinticuatro horas del día y, además, con un horario de atención al público todos los días de la semana). En este contexto hay que destacar que, aunque el ordenador del que disponen todos los funcionarios de justicia estaba perfectamente actualizado y tenían acceso a su orden de trabajo, no está habilitado para el teletrabajo (pero sí para los jueces y fiscales). Todo ello ha conllevado, con carácter general, un *retraso en la finalización de los procesos judiciales en curso*, con todas las consecuencias que ello implica. Y es que durante los meses del confinamiento, con carácter general, no se llevaron a cabo señalamientos ni se pudieron subir escritos a la plataforma *LexNET* (que es el sistema de gestión de notificaciones telemáticas desde los tribunales de justicia españoles). Esto último es algo que afectó de manera especial a los profesionales de la abogacía y procuradoría quienes, salvo que se hubieran sido previamente citados, no podían acceder a los Juzgados, dadas las normas dictadas por el Gobierno estatal en este sentido. Todo ello, conllevó que se interpusieran quejas por parte de sus Colegios Profesionales (aunque, por ejemplo, no se presentaron en el ámbito de instrucción de menores de Fiscalía) y, por supuesto, a las familias que se encontraban ya inmersas en una crisis familiar (bien porque ya habían interpuesto un procedimiento judicial de divorcio o separación o bien porque estaban a punto de iniciarlo). Pero también las familias que ya habían finalizado el procedimiento judicial correspondiente y

contaban con una sentencia firme con medidas judiciales previstas para sus hijos e hijas menores, se encontraron con multitud de problemas en la medida en la que ninguna de estas resoluciones había previsto qué hacer ante una situación tan excepcional como la del confinamiento.

Las dudas de las familias se trasladaron a los profesionales de la justicia más cercanos: sus abogados y abogadas, que comenzaron a recibir múltiples consultas. A muchas de esas preguntas, en un primer momento, no se sabía muy bien cómo responder (por ejemplo: ¿qué me puede pasar si no entrego a los niños a mi exmarido conforme establece la sentencia?, planteándose incluso si, en un futuro, se podrían presentar denuncias o posibles ejecuciones de sentencia). En determinados casos, según manifiestan algunas familias y operadores jurídicos, las *visitas o guardas y custodias compartidas* se suspendieron sólo las primeras semanas, pero en otros, la suspensión duró meses, sin que hasta el momento haya datos oficiales sobre cuántos regímenes de visitas o guardas y custodias compartidas se cumplieron y cuántos no.

Paralelamente, la situación económica de muchas familias se resintió, pues no hay que olvidar que muchas personas se encontraron, entre otras situaciones, inmersas en un expediente de regulación temporal de empleo (ERTE), con negocios cerrados o con muy pocos ingresos e incluso, en algunos casos, en paro. En ocasiones, esto llegó a afectar al *cumplimiento de las medidas económicas establecidas en pro de hijos e hijas*, algo que tiene unas consecuencias importantísimas para el progenitor que las recibía y, por supuesto, para los hijos e hijas. Con relación a estas dos cuestiones (cumplimiento de visitas o guardas y custodias compartidas, así como pago de prestaciones económicas establecidas previamente a favor de menores de edad) los profesionales no han detectado una avalancha de procedimientos tras el confinamiento reclamándolos, lo que muy bien puede ser reflejo de algunos de los ajustes implementados (en especial, el acuerdo extrajudicial llevado a cabo entre padres y madres, que posteriormente se expondrá).

Por otro lado, durante el confinamiento prácticamente bajó el número de detecciones de *situaciones de riesgo o desamparo en menores de edad*, debido a que no se encontraban plenamente operativos los servicios que habitualmente los detectan (principalmente los servicios sociales de los Ayuntamientos). Pero también sucedió, en materia de *prevención*, que en casos ya detectados en los que se confiaba con seguridad que la situación remitiría, el confinamiento intensificó los problemas, transformándose en casos graves hasta el punto de llegar al internamiento de menores en un CAI (Centro de Acogida Inmediata) así como la adopción de medidas cautelares. También ha de señalarse que las evaluaciones que precisan las *personas menores de edad en centros de acogida* experimentaron, a raíz de la crisis sanitaria, una demora, en ocasiones, de tres o cuatro meses –pese al gran esfuerzo realizado por todos los profesionales

implicados en la gestión de estos centros, así como por el Ministerio Fiscal– lo que en ocasiones ha podido llegar a desembocar en una masificación de algún centro. Por otro lado, en el *ámbito escolar*, se ralentizó el proceso mediante el cual los equipos técnicos elevan los informes a Fiscalía para hacer un seguimiento de los y las jóvenes. Se detectó, además, tras el confinamiento, un aumento del absentismo escolar, aunque no muy elevado, sin que los profesionales hayan percibido, salvo en casos puntuales, que se deba realmente por miedo al contagio. En el contexto sanitario, se detectaron desajustes en el precario *sistema de salud infanto-juvenil* pues se ralentizó la derivación de casos y la evaluación de las personas menores para poder tener así acceso a centros terapéuticos, sin que en ningún caso fuera esta situación achacable al personal, sino que es el propio sistema el que no responde adecuadamente a sus demandas sociales. Ha de señalarse que, durante el confinamiento, no se produjeron llegadas significativas de *menores extranjeros no acompañados*.

Por lo que respecta a la *delincuencia*, durante ese periodo, los operadores jurídicos coinciden en que las guardias "eran tranquilas" en el sentido de que no había apenas personas menores detenidas, algo sorprendente. Esta situación se refleja en los datos publicados por el Consejo General del Poder Judicial sobre el número de procedimientos penales del año 2020, que bajó muy considerablemente[3]. Pero ello no se produjo porque disminuyera la delincuencia, sino porque se denunció mucho menos, algo que se considera puede deberse a distintos factores. Por supuesto, el más importante fue la vigencia de la norma de "no salir de casa", pero otro esencial fue, sin duda, que los servicios de seguridad ciudadana se destinaron –casi en su integridad– al control de la pandemia. Y es que el confinamiento provocó que muchas de las herramientas de las que el sistema dispone no pudieran utilizarse para ayudar a las familias (quejándose algunas de haber pasado horas y horas en comisaría para poner una denuncia por no haber personal suficiente para atenderles).

Tras el confinamiento se detectó un empeoramiento de la situación de la *violencia filioparental*, en los casos en los que el autor o autora era menor de dieciocho años, en ciertas zonas, pues muchos jóvenes incrementaron los comportamientos severos de falta de respeto a sus familias, en especial a la autoridad materna, dándose la circunstancia de que además muchas veces se trataba de jóvenes con pautas de consumo de estupefacientes. En algunos casos graves, las familias llamaron en reiteradas ocasiones a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado pidiendo que sacaran al menor de su casa.

En general, tras el confinamiento, poco a poco, todo fue volviendo a la normalidad, detectándose nuevos delitos que son fiel reflejo de la crisis

[3] Disponible en las páginas web del Consejo General del Poder Judicial (https://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Estadistica-Judicial/) o del Ministerio Fiscal de España (https://www.fiscal.es/documentaci%C3%B3n). Fecha de última consulta: 23 de septiembre de 2021.

económica existente y comenzando a interponerse nuevamente las denuncias. No obstante, hay que destacar que muchos de los convenios que tiene concertados el Gobierno de Canarias para, por ejemplo, la *ejecución de las prestaciones de servicios en beneficio de la comunidad* no se pueden ejecutar por no encontrar lugares disponibles, lo que se debe a distintos motivos (por las restricciones sanitarias, por cierre de negocios,..). Esto es un problema porque ahora no hay suficientes sitios, salvo los que se consiguen vía colaboración entre administraciones, para poner en práctica estas prestaciones tan importantes.

Desde la perspectiva del funcionamiento de los *Puntos de Encuentro Familiar* (en adelante PEF), cabe señalar que se cerraron con el confinamiento y que una vez finalizado volvieron a operar, si bien con una importante reducción de las visitas que habitualmente se realizaban por las familias (por ejemplo, de dos visitas se pasó a una), lo que obviamente afectó a los y las menores, así como a las figuras parentales con derecho a las mismas. En los PEF se apreció un aumento considerable de la conflictividad de las familias a raíz de la pandemia, destacando el aumento de los casos de adolescentes que acuden al centro, algo que a juicio de quienes trabajan en ellos viene originado por el confinamiento.

La realidad de los PEF es que se encontraron en medio de un conflicto con total desconocimiento de lo que debían hacer, con abogados y abogadas que manifestaban, en ocasiones, posturas contradictorias (por ejemplo, unos decían que había que cumplir el régimen de visitas y otros que no), produciéndose una gran incertidumbre al no contar con apoyo específico para gestionar todo el proceso. Por otro lado, el hecho de que las personas usuarias del PEF no pudieran ni tocarse durante las visitas y tener que mantener la puerta abierta –a raíz de la implementación de las medidas covid-19– complicó aún más la situación. Además, se perdieron medidas de intervención con las familias que habitualmente se implementaban con carácter grupal para la mejora de su relación. También, aunque se pusieron en marcha muchas medidas telemáticas, se detectaron rápidamente los efectos de la *brecha digital en algunas familias* (habitualmente familias con pocos recursos y sin conocimientos técnicos para poder llevar a cabo la sesión telemática). Finalmente, los profesionales que trabajan en los PEF destacan el aumento de las sesiones de apoyo psicológico en los centros pues a su juicio las personas están más irascibles y tensas.

Ajustes

Los operadores jurídicos pasaron a realizar muchas de sus *actuaciones de manera telemática* mediante la plataforma *webex* que pone a su disposición el Gobierno de Canarias para el personal de justicia. Ello ya ocurrió durante el confinamiento, pero de manera mucho más significativa tras el mismo, cuando todo el sistema volvió a funcionar en la *nueva normalidad*. De esta manera, muchas de las actividades judiciales comenzaron a llevarse a cabo de forma

telemática –destacando, en lo que a este estudio se refiere, la celebración de los juicios civiles–, lo que ha supuesto un enorme impulso a la implementación de este tipo de medios tecnológicos en el ámbito de la justicia que, además, conlleva un gran ahorro de tiempo y medios para todo el conjunto de profesionales. Por poner un ejemplo concreto, las visitas que habitualmente lleva a cabo el Ministerio Fiscal para la supervisar los centros de menores se comenzaron a realizar por este medio para no suspenderlas en su totalidad pues, lógicamente, era mucho mejor realizarlas de esta manera que no hacer ninguna. Todo esto ha conllevado una *flexibilización del sistema* en la medida en la que los operadores jurídicos, con carácter general, han aceptado estas nuevas formas de hacer las cosas. Además, al estar los plazos suspendidos, se aprovechó el confinamiento para sacar trabajo adelante que ya tenían, algo que ha supuesto, en muchos casos, adelantar con calma y poner a cero expedientes que, por el volumen diario de casos y la falta de personal, no podían ser atendidos con la celeridad que requieren. Por último, ha de destacarse cómo en muchas resoluciones judiciales recientes ya se hace referencia a la posibilidad de que, en atención a circunstancias concretas de ese caso, se lleven a cabo contactos entre padres y/o madres y sus hijos e hijas por videollamada.

En este contexto, también hay que señalar que durante el confinamiento muchas *Juntas Sectoriales de Jueces* fueron dando diferentes pautas que ayudaron mucho a la solución de los problemas del día a día de los y las profesionales del ámbito de la Justicia.

El propio *Gobierno estatal* impulsó un procedimiento sumarísimo para que las figuras parentales afectadas por el confinamiento pudieran recuperar las visitas perdidas con sus hijos e hijas menores de edad, así como instar modificaciones de las medidas económicas. No obstante, la práctica parece revelar, al menos hasta el momento, que no se ha acudido masivamente a su utilización dado que han imperado los acuerdos entre las familias (por ejemplo, para compensar las guardas y custodias compartidas, algo más sencillo de hacer en la práctica que cuando hay instituido un régimen de visitas).

Se destaca también el impresionante papel llevado a cabo por las *Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado* que se adaptaron a la situación de muchas maneras para ayudar a la población. Por ejemplo, en muchos casos, no exigían acudir a sus dependencias para presentar una denuncia, sino que tomaban declaración a la persona en su propia casa, algo que fue trascendental en muchos casos.

En materia de *violencia contra la mujer,* ha de señalarse la implementación por parte del Instituto Canario de Igualdad de la campaña *Mascarilla-19*, en la que colaboraron los Colegios Farmacéuticos oficiales de ambas provincias canarias. La campaña, que fue seguida en otras CCAA, permitió que cualquier

mujer que se encontrara inmersa en una situación de violencia pudiera comunicarlo en cualquier farmacia del archipiélago –en la medida en la que las oficinas de farmacia permanecieron abiertas al tener la categoría de servicios esenciales–. Esta campaña, a pesar de sus potenciales posibilidades, no fue muy valorada llegándose a calificar por algunas voces como poco efectiva.

Muchas familias manifiestan cómo durante el confinamiento adaptaron, por sí mismas y, en la mayoría de ocasiones, con asesoramiento de sus letrados o letradas, los *regímenes de visitas o guardas y custodias compartidas* ya fijados, de manera que llegaron a acuerdos que no se enmarcaban en lo establecido en la sentencia pero que, dada la situación, consideraban que era lo más adecuado.

Con relación a los PEF, se implementaron medidas de seguridad sanitarias en las visitas una vez se retomaron, si bien algún usuario manifestó que le parecieron pocas atendiendo a que en los mismos espacios se iban alternando visitas de distintos menores con distintas figuras parentales. También se implementó el uso de medios telemáticos de comunicación, destacando la videollamada, aunque hubo defensores y detractores, de la misma manera que cuando se retomó el contacto directo (excluyéndose a familiares distintos de los padres y las madres, tales como abuelos o tías). Las citas telefónicas han aumentado y desde los centros se ha promocionado a que se llame primero ante cualquier duda antes de asistir presencialmente. Se han hecho más intervenciones por teléfono (por ejemplo, con un progenitor) y también se hicieron muchas sesiones videollamadas y aún ahora se siguen aprovechando y se han mantenido.

Fortalezas

La *abogacía* llevó a cabo una gran tarea de colaboración entre iguales que se trasladó en negociaciones constantes en un afán de buscar soluciones a los problemas y de evitar que otros surgieran. Los y las profesionales se comunicaban constantemente –creándose hasta grupos virtuales de colegas– consultándose dudas y, en este contexto, fueron de gran utilidad las redes ya creadas de profesionales que trabajan en áreas temáticas, destacando en el ámbito de la familia, la Asociación Española de Abogados de Familia. También se crearon otras alianzas de colaboración que, aunque en su momento tuvieron origen en la pura necesidad, han perdurado en el tiempo.

Así, durante el periodo de confinamiento, la colaboración entre abogados y abogadas aumentó considerablemente, instaurándose la negociación para llegar a acuerdos teniéndose en cuenta el verdadero interés superior de las personas menores de edad. Asimismo, se comenzaron a incluir en los convenios reguladores cláusulas novedosas, tales como quién debía abonar los gastos extraordinarios por mascarillas o geles hidroalcohólicos y, lo que es aún más

relevante, cláusulas para el caso de que se produjeran nuevos confinamientos articulándose de mutuo acuerdo entre padre y madre, mecanismos de compensación a implementar a *posteriori*.

Se percibió, en muchos casos, un *acercamiento de las figuras parentales* que acordaron replantear las visitas o estancias de sus hijos e hijas menores de edad en pro de la protección de su salud, tratando así de evitarles un posible contagio. En muchos de estos casos, ese pensar en el bienestar de las personas menores de edad por parte de padres y madres enfrentados y anteponerlo a sus propios intereses, fue tan intenso que algunos profesionales jurídicos han manifestado que nunca se había producido con tanta claridad. La situación adversa, conllevó una mayor efectividad en las tareas de mediación ejercidas entre padres, madres y abogados. En este contexto, algunos padres y/o madres custodios manifestaron que necesitaban algo de tiempo para sí, por lo que la recuperación de las visitas con el otro fue determinante para todas las partes y, por supuesto, para las personas menores de edad. Por otro lado, es de destacar también que las familias manifiestan que su relación con sus hijos e hijas menores de edad ha mejorado porque el confinamiento les permitió pasar más tiempo juntos y conocerse mejor algo que, según manifiestan, en el día a día es muy complicado por falta de tiempo.

El *empleo de medios telemáticos* ha sido determinante en todo momento, valorándose muy positivamente la plataforma *LexNET*, una vez volvió a estar plenamente operativa tras el confinamiento. Asimismo, la plataforma *Atlante II* (sistema de gestión procesal de la Administración de Justicia de Canarias) se ha considerado esencial para los operadores jurídicos (básicamente los órganos judiciales, letrados de la administración de justicia y fiscalía) que la utilizan. Además, todos los jueces y fiscales de esta Comunidad Autónoma han tenido a su disposición, una *surface* (aparte de su ordenador de sobremesa en su despacho) puesta a su disposición por el Gobierno de Canarias para que pudieran estar en conexión directa con *Atlante II*. Por su parte, durante el confinamiento, la *Fiscalía* hizo uso de una dirección de correo electrónico –implementada desde hace años– que les permitió estar más en contacto con la ciudadanía y los servicios sociales pues no hay que olvidar que cualquier persona puede solicitar audiencia con el Ministerio Público, incluidas las personas menores de edad. El poder enviar mensajes en ese periodo sirvió de desahogo para las familias pero, sobre todo, para que se pudiera dar el cauce correspondiente a cada situación planteada. Por otro lado, también el portal web de la *Policía Nacional* permitió un contacto rápido por parte de la ciudadanía. En general, el *funcionariado de la Administración de Justicia de Canarias* ha dado la talla pues se adaptó a la situación implementando, casi de la noche a la mañana, el teletrabajo como podían. Esta apreciación se extiende a todos los operadores jurídicos: *judicatura, fiscalía, letrados/as de la administración de justicia, gestores/as, tramitadores/as, personal del Cuerpo de Auxilio Judicial, abogados/as,*

procuradores/as, incluso con quienes colaboran con la oficina judicial (peritos judiciales, médicos/as forenses, equipos técnicos, traductores e intérpretes).

Por lo que respecta a *menores con medidas judiciales* (tales como libertad vigilada, de convivencia con grupo educativo, etc.) se esperaba, dada la situación, que hubiera un aumento de la conflictividad y sin embargo, no lo hubo: este grupo de menores, en general, se comportó mejor durante el confinamiento que en un periodo normal pese a que, de alguna manera, se bajó el nivel de exigencia. Incluso se dio el caso de que algunos menores regresaron a sus casas y se mantuvieron allí sin contratiempos. Algo muy parecido ocurrió con quienes tenían medidas de internamiento pues, aunque durante el confinamiento propiciaron algunas situaciones conflictivas (como el no querer cumplir las normas sanitarias o, incluso, alguna fuga o motín,..), en general, este colectivo de menores se integró más como grupo al pasar tanto tiempo juntos. En este sentido, se destaca la fortaleza, en general, del *sistema penal de menores de España* que es moderno y bien dotado en cuanto a medios (fiscales a tiempo completo, equipos técnicos, policía adscrita,..), destacando también la importante inversión que se realiza en el sistema de ejecución de medidas. Esta favorable situación se da también en Canarias.

En otro orden de cosas, hay que destacar como muy positivo el que los *Juzgados de violencia contra la mujer* continuaron operando con normalidad durante todo el confinamiento, al ser considerados servicios esenciales, y también con posterioridad.

También en los PEF se detectó que algunas familias han sabido gestionarse mejor que antes de la pandemia el contacto con sus hijos e hijas, detectándose una gran capacidad de inventiva y, aunque se han tenido que reducir las visitas, podría concluirse que las que se han hecho han sido de más calidad. La situación del covid-19 también ha supuesto a los centros tener más información de las familias con las que se trabaja en los puntos de encuentro, planteándose encuestas anónimas para que las personas usuarias pudieran valorar su funcionamiento durante la pandemia.

Recomendaciones

Los operadores jurídicos consideran, en general, que es muy aconsejable *que se prevean mecanismos, de cara al futuro, que articulen pautas para poder dar una rápida y eficaz respuesta respetando la seguridad jurídica.* De esta manera se podría evitar situaciones de falta de información como las que se han experimentado durante el confinamiento, teniendo en este punto especial relevancia el empleo de medios telemáticos. Esta propuesta de mejora coincide con la expresada por las familias: que se diseñen políticas de información confiable y que se habiliten más recursos para evitar la incertidumbre y la ruptura

de las relaciones entre las figuras de padre y madre que no conviven y sus hijos e hijas menores de edad.

Se aconseja un *impulso a la mediación en el ámbito familiar,* en la medida en la que ha sido la negociación unilateral, en la mayoría de los casos, de las familias la que ha solucionado o evitado muchos conflictos. En general, se demanda una *reforma legislativa,* que contemple supuestos como el de la pandemia o similares, que no deje tanto margen a la improvisación de manera para que la justicia sea realmente ágil, rápida y más flexible.

Se debería disponer de más personal en los equipos técnicos en el *sistema de atención sanitaria infanto-juvenil,* para analizar y tratar convenientemente los problemas de salud mental asociados a los casos de menores que delinquen desde una perspectiva más integral, más allá de prescribir un tratamiento psicofarmacológico para paliar los síntomas.

Debe mejorarse en general la dotación en cuanto a medios que se observa en el *sistema de justicia juvenil,* así como tender a eliminarse las grandes diferencias interinsulares que, en ocasiones, llegan a ser calificadas de "extremas".

Sería deseable que cuando se lleve a cabo la gestión indirecta de servicios, tanto en medidas de protección como penales, se apueste principalmente por las *fundaciones públicas,* ya que se facilita un mejor control de la gestión económica y de las condiciones laborales de quienes trabajan en ellas, lo que repercute positivamente en la eficiencia del servicio. Además, se detecta que la coordinación entre recursos (educativos, comunitarios, de salud mental infanto-juvenil, etc.) es prácticamente "artesanal" –pues depende en muchos casos de la buena voluntad de las personas implicadas. Es importantísimo instaurar un *sistema formal de coordinación* porque la normativa lo exige, además de que la colaboración interadministrativa en un territorio fragmentado es muy compleja.

Se considera esencial que exista una *mayor estabilidad en el empleo público* de las personas que trabajan en las entidades locales, así como en el personal de los equipos técnicos de menores porque la interinidad es altísima lo que puede dificultar la atención prestada a los menores. También es importante que el personal esté bien formado, demandándose *más formación* para estos colectivos.

Debe articularse un sistema de búsqueda de lugares para que los y las menores que tienen que llevar a cabo *prestaciones en beneficio de la comunidad* puedan realizarlas, porque ha bajado mucho el número de destinos disponibles sobre todo en el ámbito privado.

Se demandan más medios y recursos para atender a los y las *menores declarados en situación de riesgo o desamparo* pues se considera que los existentes son insuficientes, siendo necesario *reforzar los juzgados, la fiscalía y los equipos técnicos*. En este sentido, se señala que faltan equipos especializados (no ya en menores, sino en materias, tal y como exige la ley: "menores violencia", "menores adicciones", "menores preservación familiar"), un problema que es más importante en las islas menores donde, es muy escaso el personal técnico de psicología que lleva a tenerse que compartir entre municipios. Otra cuestión muy importante es que no existe ningún *personal de guardia en la entidad pública en Canarias para el ámbito de la protección de menores*. Se percibe una inversión insuficiente en el ámbito de la protección de menores (en especial, en la prevención) aunque la normativa, tras las últimas reformas legislativas, exige contar con la suficiente dotación presupuestaria.

Con relación a los PEF, por parte de quienes trabajan en ellos, se ha manifestado que debería haber más coordinación con los juzgados y un mayor apoyo a los y las profesionales que trabajan en ellos para evitar la sensación de desamparo que han experimentado algunos (que se les pregunte cómo están y qué necesitan) pero, sobre todo, que haya información segura sobre cómo actuar ante cada situación, porque no tenían respuesta oficial sobre cuál es el proceder correcto y, en ocasiones, no sabían ni a quién podían preguntar. Por otro lado, se ha manifestado por usuarios la necesidad de implementar, aún más de las ya puestas en marcha, medidas de seguridad contra el covid-19 (reforzamiento de la distancia de seguridad, no permitir el uso de mascarillas de tela,..). Asimismo, consideran que se debería contar con un protocolo para implementar un sistema de videollamadas para que no se interrumpan tan radicalmente las visitas. También se sugiere por un usuario que se articulen mejor los procedimientos mediante los que se puede interponer una reclamación.

Conclusiones

Todos los operadores jurídicos se implicaron a la hora de buscar soluciones: *judicatura, fiscalía, letrados/as de la administración de justicia, gestores/as, tramitadores/as, personal del Cuerpo de Auxilio Judicial, abogados/as, procuradores/as,* incluidos quienes colaboran con las oficinas judiciales (peritos judiciales, médicos/as forenses, equipos técnicos, traductores e intérpretes,..). No puede olvidarse, en este contexto, el gran papel desempeñado por las *Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.*

El que, con carácter general, los *procedimientos judiciales* se paralizaran conllevó un retraso generalizado y el no saber qué hacer en muchos casos. En este contexto, muchas Juntas Sectoriales de Jueces fueron dando diferentes pautas que ayudaron a la solución de los problemas. Destaca la labor pro-

negociación llevada a cabo por la abogacía, así como un acercamiento muy positivo entre figuras parentales habitualmente enfrentadas que acordaron replantear las visitas o estancias de sus hijos e hijas menores de edad en pro de la protección de su salud. Por su parte, la Fiscalía, además de las preceptivas guardias, estuvo en contacto permanente con la ciudadanía mediante el empleo de medios telemáticos. En general, el *empleo de medios telemático***s** fue determinante en todo momento (plataforma *LexNET*, plataforma *Atlante II*, correo electrónico,..), lo que ha supuesto un enorme impulso a la implementación de este tipo de medios tecnológicos que implica un gran ahorro de tiempo y medios. Todo esto ha conllevado una *"flexibilización" del sistema* pues se ha aceptado una nueva manera de proceder. En este sentido, puede destacarse que muchas resoluciones judiciales recientes ya prevén contactos entre padres o madres y menores por videollamada.

En el ámbito del *sistema penal de menores en España* se concluye que es moderno y muy potente en cuanto a medios, debiendo destinarse también una inversión suficiente al sistema de protección y, sobre todo, en materia de prevención.

Los Juzgados de violencia de género estuvieron totalmente operativos antes, durante y después del confinamiento. El cierre durante el confinamiento de los PEF fue acompañado, tras la vuelta a la actividad de los mismos, de un aumento de la conflictividad en las familias. También fue notable el efecto negativo de la brecha digital en las familias con menos posibilidades de uso de los medios a distancia. Todo este proceso (confinamiento y vuelta al funcionamiento) según los propios centros, ha estado marcado por una ausencia de directrices que debían seguirse en este caso específico de los PEF.

De cara al futuro, se considera que deben articularse *normas y/o directrices para poder dar una rápida y eficaz respuesta a los problemas*, en aras de la seguridad jurídica, siendo aconsejable un *impulso a la mediación en el ámbito familiar*. Por otro lado, es necesario *reforzar los juzgados, la fiscalía y los equipos técnicos* (con más estabilidad laboral e implementando más personal; concretamente se demanda más personal para el ámbito de la protección de menores y, en particular, personal de guardia). Es muy importante también, instaurar un *sistema formal de coordinación* entre todos los operadores, algo esencial dada la fragmentación del territorio de Canarias. Asimismo, *deben eliminarse las grandes diferencias interinsulares existentes en el sistema penal de menores* y revisarse el *sistema de atención sanitaria infanto-juvenil* desde la perspectiva de ampliar los equipos técnicos de evaluación y tratamiento con el fin de abordar convenientemente de modo integral la atención a los menores bajo medidas judiciales. Por último, en los *PEF* deben implementarse protocolos específicos de actuación ante distintas situaciones similares a la vivida para que no se vuelvan a producir situaciones de incertidumbre (incluidas más medidas de

seguridad contra el covid-19, por si se precisaran) y, en especial, un protocolo para las videollamadas.

6.7. *Ámbito de los Medios de Comunicación*

Dificultades

Con respecto a los problemas de previsión y logísticos, al principio, se menospreció la trascendencia del covid-19, parecía algo lejano. A partir del 14 de marzo, cambió la cosa. Los más optimistas o ingenuos llegaron a pensar que era cuestión de un par de semanas. Luego, se fue asumiendo que no iba a ser solo cuestión de unas semanas, ni de un mes. La situación iba para largo. Un primer efecto en el ejercicio de la profesión fue que, al iniciarse el confinamiento, se tuvo que afrontar una dificultad logística básica pues no se podía tener acceso a los estudios de las emisoras o redacciones. Además, la pandemia llego en un momento de crisis de recursos de personal en los medios de comunicación. Las redacciones estaban con poco personal, donde antes trabajaban diez, ahora apenas tres o cuatro. Esta situación de evidente recorte de plantillas propició un ejercicio profesional intenso, de multitarea, muy estresante y donde se sentían frecuentemente desbordados.

Los profesionales comparten el sentimiento de que la situación les ha superado a todos y que, quizás, no se ha estado a la altura. Declaran que hay guías sobre temas sanitarios, pero no siempre se aplican. Especialmente, en una situación como esta pandemia en la que prácticamente no había precedentes. Posiblemente, no se fue capaz de considerar todos los puntos de vista. Manifiestan que se vieron obligados a entrar en contacto con este nuevo tema o sección, pero sin la suficiente formación. No se dispuso de tiempo para planificar y estudiar el background o contexto conveniente. Consideran que se ha hecho un esfuerzo por dar una información clara y concisa, pero es tal la cantidad de datos que, al final, se tiende a saturar al público.

Otra dificultad sobrevenida es que, en un principio, todo el mundo opinaba. Y no siempre con el rigor y el conocimiento que la temática requería. Se ha tenido que luchar contra la información incorrecta o falsa y les ha preocupado, especialmente, no caer en los tópicos ni repetirse. Además, reconocen haber tenido especiales dificultades en acceder a determinados colectivos. No es fácil sin pandemia, con pandemia mucho más. También, señalan haberse esforzado para no presentar, siempre, las noticias y los contenidos informativos de manera negativa.

Ajustes

El primer y principal ajuste obligado, ha sido tenerlo que contar sin verlo, porque los profesionales de los medios de comunicación tampoco podían salir a la calle. Luego, al finalizar el confinamiento, hubo que seguir realizando ajustes logísticos para realizar entrevistas de primera mano, salir a la calle.. pero respetando las medidas de seguridad. Se ha consolidado una mayor interconexión telemática y aplauden el que, quizás, se ha reducido el que podríamos llamar Madrid-centrismo. Asimismo, celebran el que se haya creado la *oportunidad y necesidad de acudir a los expertos*, y *ofrecer ópticas diferentes*, para evitar la repetición y saturación.

Fortalezas

Los participantes manifiestan que han surgido muchas historias que antes no tenían recorrido, o sería más complicado tratar. Se ha abierto un abanico temático mucho más amplio. Por ejemplo, tertulias sobre covid con expertos en la que se aborda asuntos sanitarios y científicos, o tertulias con docentes. Consideran que ha venido para quedarse la incorporación de gráficos, datos, mapas, etc., y que tanto Educación como Salud son buenos caladeros informativos. Han percibido que la gente necesita sentirse acompañada. Han temido que hablar continuamente de la pandemia pudiera llegar a saturar y han comprobado que, al tratar otros temas, se entendía como que se dejaba de tratar lo fundamental. Con todo ello, se ha fundamentado la idea de que nada es realmente importante, cuando falta la salud.

Declaran haber podido constatar cómo los menores han dado una lección sobre el cumplimiento de las medidas de protección (mascarillas, distancia..). También, en algunas ocasiones, más bien pocas, los profesionales de los medios de comunicación se han atrevido a contarlo en positivo. Por ejemplo, el joven que salía a comprar la comida de su vecina anciana. Al tiempo, los profesionales de los medios dicen haber encontrado dificultades en contactar con la administración educativa, ilustrándolo con la expresión de que hablar con Consejería de Educación ha sido como hablar con una pared. Sin embargo, sí pudieron constatar cómo en los centros educativos los equipos directivos recortaban sus vacaciones para preparar el inicio de curso 2020-2021. Del temor inicial de que la vuelta al cole iba a ser accidentada, se pasó a la evidencia de que el buen trabajo realizado en los centros, por toda la comunidad educativa, resultó una garantía de protección.

Recomendaciones

La principal recomendación indicada, es que no deberíamos olvidarnos ni de lo que ha pasado ni de lo que hemos aprendido. Además, han quedado muy

evidenciados temas como la brecha digital o las diferencias sociales que sufrimos en Canarias. Retos que requieren ser afrontados con decisión.

Hubo consenso en lo fácil que es estigmatizar, y así se ha venido haciendo, señalando a los jóvenes como principales portadores y transmisores, y como insolidarios e irresponsables. No se le ha dado voz a los que lo han hecho bien. Los jóvenes no son los culpables, son parte de los que hemos sufrido la pandemia. La situación es la que es, su perspectiva de futuro es muy negra. Y este es otro de los grandes retos que la sociedad ha de afrontar.

Los profesionales se lamentan de lo que cuesta dar el lugar que se merece la buena noticia. Lo positivo, afirman, suele aparecer como anécdota. A veces, hay temas que están muy trabajados, pero luego resulta que no tienen recorrido. Hay que seguir pensando en modos de combatir estas dañinas premisas. Expresan que hay que recuperar la humildad; ser nexo de contacto, por ejemplo, de las ONG de ayuda en alimentos; encontrarse con la gente; escuchar más al protagonista principal que es la infancia y juventud; hacerse eco de historias personales y romper estereotipos. Dicen estar convencidos de que es necesario abordar temas de infancia y familia; abordar todo el espectro, por ejemplo, casas muy pequeñas, sin espacios; buscar fórmulas para superar la dificultad de acceder a determinados colectivos, ¿cómo han vivido la pandemia los menores migrantes?, ¿cómo se ha vivido en hogares con problemas de violencia de género?.. Determinados segmentos han quedado invisibilizados. Se hace imperativo desglosar la información por edad, género, etc.

Hay mucho por avanzar en la labor didáctica y en el periodismo científico. Un gran reto para las redacciones y los estudios de radio y televisión es el de llegar a compaginar la inmediatez con la especialización y profundidad. De manera consensuada se afirma que la gente demanda este tipo información/formación. La información ha de ser buena, profunda, trabajada.. Se necesitan profesionales que puedan aportar trabajos reflexivos. Determinados medios, especialmente televisiones, son reflejo de lo que la sociedad demanda. Pero los medios públicos, y también los privados, tienen la responsabilidad de educar. Se ha aprendido que no todo el mundo tiene que estar opinando de todo. Es necesario el saber acudir, en cada caso, a fuentes expertas. También se ha constatado la necesidad de una mayor interconexión regional.

Conclusiones

En el momento de la irrupción del covid-19, los medios de comunicación estaban pasando un momento de crisis de recursos de personal y esto propició un ejercicio profesional intenso, de multitarea, muy estresante y donde se sentían frecuentemente desbordados. La pandemia representaba un difícil reto para abordar una temática que no conocían, sin caer en tópicos y saturar al público, y

de la que apenas había precedentes, teniendo en cuenta que los periodistas también estaban confinados y, después, han tenido que respetar las medidas de seguridad y protección. Por ello, tuvieron especiales dificultades de acceso a determinados colectivos, que han quedado invisibilizados. Como medida de ajuste, se intensificó el uso de los recursos de la telecomunicación y se produjo un cambio en el modo de acercarse a las noticias. Se vio como imprescindible realizar un importante esfuerzo para luchar contra la información falsa o incorrecta y que, en su lugar, ésta fuera a la vez clara y concisa. Para lograr este giro se apreció como ineludible que había que poner en valor la aportación de los expertos, abriéndose a un abanico mucho más amplio de temas, que antes resultaban poco viables de abordar. Se hicieron más frecuentes las tertulias y entrevistas sobre el covid con expertos en las que se abordan asuntos sanitarios y científicos, o las tertulias con docentes. Además, estiman que en el tratamiento de las noticias ha venido para quedarse el uso de gráficos, datos, mapas

Los medios subrayan que no podemos olvidarnos ni de lo que ha pasado, ni de lo que hemos aprendido. Se ha percibido que los medios de comunicación han actuado como correa eficiente de transmisión y se ha prestado una función importante para acompañar a la gente en un momento de cierto aislamiento social. Esto es un aprendizaje en el sentido de que los medios han de empatizar con sus lectores y audiencias, dar voz a la diversidad y combatir la tendencia a estigmatizar, por ejemplo, etiquetando a todos los jóvenes como insolidarios y principales focos de contagio. Se ha de encontrar el espacio que se merece la buena noticia. También se tendrá que afrontar un importante reto, no resuelto, que es compaginar la presión de la inmediatez con la responsabilidad de aportar una información tratada, con empatía, pero sin perder rigor y profundidad.

7. Lecciones aprendidas de cara al futuro

En este apartado final, se hace una lectura transversal de las aportaciones de los cuatro ejes temáticos en los diversos ámbitos, para extraer las principales lecciones que pueden ayudar a una prospectiva de futuro más favorable que mejore la respuesta del sistema de prevención y protección ante la posible continuidad de la crisis sanitaria o la aparición de una nueva.

Es importante partir de una perspectiva de derechos según la cual el bienestar de la infancia, adolescencia y familias ante la pandemia depende del buen funcionamiento del sistema de prevención y protección que posibilita el ejercicio de dichos deberes. La pandemia ha puesto a prueba dicho sistema poniendo de relieve sus debilidades, pero también su capacidad de respuesta flexible ante la incertidumbre con nuevos modos de desarrollar el quehacer profesional y de adaptarse a las demandas cambiantes de los servicios. Asimismo, ha permitido reconocer sus fortalezas y resiliencia ante la adversidad y, sobre todo, realizar una reflexión profunda sobre su funcionamiento, acelerando los procesos de cambio y marcando las líneas de mejora para el futuro.

La diversidad de familias, desde el punto de vista estructural, cultural, funcional y de género, esta dando lugar a diversas ecologías con diferentes necesidades de apoyo por parte de los servicios y entidades sociales en cada uno de los ámbitos analizados en este estudio que no siempre se han visto satisfechas. Aún así, durante la pandemia la familia se ha visto a sí misma, descubriendo sus fortalezas y capacidades para afrontar las dificultades. Así, ha sabido tomar decisiones importantes sobre sus hijos e hijas, la familia extensa, el estilo de vida y la sociedad en general, que le han conducido a realizar cambios en la dinámica familiar para salvaguardar su principal función de cuidado y educación de los hijos e hijas. A su vez, la mayoría de los niños, niñas y adolescentes, aunque han visto mermadas sus expresiones afectivas, sus actividades de juego y de relaciones con los iguales, así como modificados sus modos habituales de aprendizaje escolar, han sabido regular sus emociones ante la pandemia y mostrar su capacidad de adaptación a las nuevas normas en la familia, la escuela y en su relación con los iguales, así como alcanzar un punto de vista más global de responsabilidad social.

La pandemia ha supuesto un revulsivo para el sistema de valores, cambiando su importancia relativa y dando prioridad a aquellos que realmente hacen crecer a una sociedad hacia su madurez, como son el valor de la familia y el tiempo compartido como un elemento de cohesión y apoyo, el reconocimiento de la valía de los y las profesionales y del gran esfuerzo realizado, del afecto y del cuidado mutuo, del respeto y preocupación por el bienestar de las personas más cercanas, de la responsabilidad social especialmente ante los más vulnerables y

hacia la comunidad en general. Asimismo, se ha puesto de relieve la importancia de que se tomen decisiones informadas basadas en evidencias, obtenidas con garantías gracias a la revalorización del papel de la ciencia en la sociedad y la mayor difusión de sus hallazgos.

El sistema de prevención de la infancia, adolescencia y familias, garante de sus derechos fundamentales y responsable del funcionamiento de los centros escolares, de la atención primaria sanitaria, redes comunitarias de salud, así como de promover planes para favorecer el ejercicio y la actividad física en la infancia, la adolescencia y las familias, entre otras actuaciones, no debe descuidarse en tiempos de crisis sanitarias. Incluso con dificultades para adaptarse a las restricciones de la presencialidad, este sistema ha prestado un gran servicio creando espacios de seguridad en la escuela, canalizando la entrada de los casos al sistema sanitario, atendiendo a los casos menos graves y evitando la sobrecarga en los hospitales. Ha quedado claro que el sistema público debe robustecerse, allegando más recursos humanos, aligerando la carga burocrática de su gestión y potenciando su coordinación con otros sectores de la comunidad y con los servicios más intensivos o de crisis. En particular, debe fortalecerse su coordinación con las entidades sociales para que se cubran con mayor eficiencia las necesidades de las familias.

El sistema de protección a la infancia, adolescencia y familias necesita potenciar los servicios sociales de atención a la vulnerabilidad psicosocial, que se han visto sobrecargados con la gestión de las ayudas asistenciales a las familias y el apoyo socioemocional prestado, desarrollando múltiples actuaciones para reducir su impacto negativo sobre el bienestar de la infancia y las familias. Asimismo, aquellos niños, niñas y adolescentes que estaban recibiendo atención especializada por cualquier motivo (sanitario, salud mental, educativo, NEAE, etc.) y dejaron de recibirla durante el confinamiento se han visto afectados retrasando sus avances. En muchos casos el confinamiento y las restricciones posteriores ha afectado las relaciones entre iguales, tan importantes, sobre todo en la adolescencia. Se necesita dotar adecuadamente la atención a la salud mental infanto-juvenil, así como los servicios que apoyan el bienestar y la integración social de los menores bajo medidas de acogimiento residencial y medidas judiciales de régimen abierto. En este sentido, es necesario adaptar las recomendaciones sanitarias a las especificidades de los diferentes colectivos de menores que residen en instituciones de varios tipos. A su vez, los menores y las familias en situación de conflicto, violencia y maltrato son las que más han sufrido el impacto de la pandemia y, por tanto, han requerido un gran esfuerzo por parte de los profesionales para continuar con la atención prestada por lo que habría que mejorar la dotación de los equipos técnicos correspondientes.

El ámbito judicial en sus diversas vertientes de actuación ha sufrido, con carácter general, a excepción de los Juzgados de violencia de genero,

paralizaciones y retrasos en los procedimientos, ante lo cual los operadores jurídicos de las diversas administraciones de justicia han realizado un gran esfuerzo para adaptar el sistema a las imprevisibles circunstancias. Para agilizar la toma de decisiones y dar una respuesta rápida y eficaz respetando la seguridad jurídica en los procedimientos es necesaria la incorporación definitiva de medios telemáticos que flexibilicen el sistema entre los operadores y faciliten el acceso a los usuarios. En esta línea de agilización, es importante darle impulso a la mediación en el ámbito familiar, reforzar con más personal y estabilidad laboral los juzgados, la fiscalía y los equipos técnicos en los casos de protección e instaurar un sistema formal de coordinación entre los operadores judiciales de toda Canarias, eliminado además las desigualdades interinsulares en la dotación de los servicios. Es clave, reforzar la coordinación con los servicios de atención sanitaria infanto-juvenil para la mejora en la atención a los menores y con los recursos comunitarios para el cumplimiento de las medidas judiciales.

El uso generalizado de medios telemáticos durante la pandemia está acelerando la entrada en la sociedad digital sin que, hasta ahora, haya habido progresos sustanciales en el diseño de los procesos formativos requeridos para su uso eficiente. Se están detectando brechas digitales en el acceso y uso de medios informáticos y de comunicación en la infancia, adolescencia y familias con el consiguiente menoscabo en el ejercicio de sus derechos. La brecha es todavía más notoria en las personas menores y las familias con vulnerabilidad psicosocial que se han visto sobrepasadas al tener que afrontar la solicitud de ayudas con estos medios y apoyar la tarea escolar de sus hijos e hijas. Es de destacar que muchos adolescentes y jóvenes, ni siquiera con su experiencia en el manejo de redes sociales, poseen las competencias digitales (manejo de hipertextos, gestión de plataformas, búsquedas en la red, entre otras) necesarias para mejorar su aprovechamiento escolar y la gestión de actividades en la vida diaria. Las brechas digitales también se ponen de manifiesto en las y los profesionales que se han visto en la necesidad de adaptarse a los cambios en su quehacer diario, en muchos casos sin contar con la debida formación.

Los medios de comunicación han tenido un papel clave durante la pandemia en su misión de informar cada día las novedades que iban surgiendo y concienciar a la ciudadanía sobre el seguimiento de las normas y la responsabilidad social. Desde una perspectiva de derechos, los medios de comunicación reconocen que todavía deben encontrar el espacio que merecen las buenas noticias, siendo más sensibles a las necesidades informativas que tienen los niños, niñas y adolescentes sobre la pandemia, reduciendo los excesos en los tintes dramáticos de sus consecuencias, evitando estigmatizarlos como grupo de edad cuando despliegan actividades propias de la edad, especialmente al grupo de adolescentes y jóvenes y visibilizando, en cambio, su implicación responsable en el cuidado de sí mismos y de los demás, especialmente en el caso de colectivos con alta vulnerabilidad psicosocial.

Se hace necesario establecer una estructura de gobernanza que posibilite realizar planes de coordinación intersectorial y de trabajo en red entre diferentes servicios y recursos de entidades sociales pertenecientes a los diferentes ámbitos analizados con influencia en el bienestar de la infancia, adolescencia y familias. El carácter interrelacionado de sus servicios a la familia y la necesidad de que ésta reciba su atención de manera más integrada, evitando solapamientos y espacios sin atender, hace absolutamente imprescindible este esfuerzo de coordinación, toda vez que ya se han dado los primeros pasos a este respecto con muy buenos resultados.

Por último, hay que imprimir una dimensión temporal a todo lo señalado, ya que la pandemia no es un suceso puntual, sino que su presencia entre nosotros, aún tomando diversas formas, va a continuar. Con esta situación prolongada en el tiempo, están por llegar las consecuencias negativas a medio y largo plazo que la pandemia va a dejar en el bienestar de la infancia, adolescencia y familias, reduciendo las oportunidades de pleno disfrute de sus derechos sociales a la educación, sanidad, empleo, cultura, ocio, etc. y de recibir la atención y el apoyo necesario especializado en caso de requerirlo. Por todo ello, hay que aprender a desarrollar respuestas más efectivas ante esta u otras posibles crisis sanitarias siguiendo algunas de las líneas de mejora que aquí se han sugerido, y así asegurar el cinturón que protege el bienestar de la infancia, adolescencia y las familias.

8. Referencias

8.1. Generales:

Asamblea General ONU (1989). Convención sobre los derechos del Niño, 20 de noviembre 1989, Naciones Unidas, Tratado Series, vol. 1577.

Asamblea General ONU (2010). Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños: Resolución adoptada por la Asamblea General, 24 febrero 2010, A/RES/64/142.

Ben-Arieh, A., I. Frones, I., Casas, F., Korbin, J. (2014). *Handbook of Child Well-Being.* Holanda: Springer Science Business Media.

Bronfenbrenner, U. (1979/1987). *La ecología del desarrollo humano.* Barcelona, España: Paidós.

Bronfenbrenner, U. (2005). *Making human beings human.* Thousand Oaks, CA: Sage.

Cicchetti, D., y Lynch, M. (1993). Toward an ecological/transactional model of community violence and child maltreatment: Consequences for children's development. *Psychiatry, 56*(1), 96-118.

Consejo de Europa (2006). *Recomendación Rec (2006) 19 del Comité de Ministros a los Estados Miembros sobre Políticas de Apoyo a la Parentalidad Positiva.* http://www.msssi.gob.es/ssi/familiasInfancia/parentalidadPos2012/docs/informeR eco- mendacion.pdf

Luthar, S. S. (2006). Resilience in development: A synthesis of research across five decades. En D. Cicchetti y D. J. Cohen (Eds.), *Developmental psychopathology: Risk, disorder, and adaptation* (pp. 739-795). Hoboken, NJ: John Wiley.

Rodrigo, M.J., Martín, J.C. y colaboradores (2018). *Situación de la Infancia y la Familia en Canarias.* Colección Praxis. Wolters Kluwer España.

Rodrigo, M.J., Martín, J.C. y colaboradores (2019). *Estrategia Canaria de Infancia, Adolescencia y Familia.* Colección Praxis. Wolters Kluwer España.

8.2. Referencias por ámbito:

Familia

Fundación ANAR (2021). *Informe anual 2020: el Teléfono/Chat ANAR en tiempos de COVID-19.* https://www.anar.org/wp-content/uploads/2021/07/Informe-ANAR-COVID_Definitivo.pdf [Último acceso: 13-9-2021].

Fundación Save the Children (2020). La crisis económica y social del coronavirus. Análisis del impacto de la emergencia en la vida de la infancia y sus familias. Save the children. https://www.savethechildren.es/sites/default/files/2020-

05/EncuestaSavetheChildren40dB.pdf. [Último acceso: 13-9-2021].

López-Bueno, R. *et al.* (2020). Health-Related Behaviors Among School-Aged Children and Adolescents During the Spanish Covid-19 Confinement. *Frontiers in Pediatrics*, 8. DOI: 10.3389/fped.2020.00573.

Orgilés, M., et al, (2020). Immediate Psychological Effects of the COVID-19 Quarantine in Youth from Italy and Spain. *Frontiers in Psychology*, 11. DOI: 10.3389/fpsyg.2020.579038.

Richardson, D., et al, *(2021). Supporting Families and Children Beyond COVID-19: Social protection in high-income countries.* Florence: Innocenti UNICEF Office of Research. https://www.unicef-irc.org/publications/1165-supporting-families-and-children-beyond-covid-19-social-protection-in-high-income-countries.html [Último acceso: 29, 4, 2021].

Romero, E., et al, *(2020).* Testing the Effects of COVID-19 Confinement in Spanish Children: The Role of Parents' Distress, Emotional Problems and Specific Parenting. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(19). DOI: 10.3390/ijerph17196975.

UNICEF España (2020). Impacto de la crisis por CO- VID-19 sobre los niños y niñas más vulnerables. Reimaginar la reconstrucción en clave de derechos de infancia. Septiembre 2020. https://www.unicef.es/sites/ unicef.es/files/recursos/informe-infacia-co-vid/covid19-infancia_vulnerable_unicef.pdf [Último acceso: 30-07-2020].

UNICEF España (2020). Salud Mental e Infancia en el escenario de la COVID-19. Propuestas. Junio 2020. https://www.unicef. es/publicacion/salud-mental-e-infancia-en- el-escenario-de-la-covid-19-propuestas-de-unicef-espana [Último acceso: 14-07-2020].

Educación

Araujo, S. (2020). El desarrollo del curriculum universitario en tiempos de COVID19: oportunidad y contrariedad. *Trayectorias Universitarias 6*(10). (Ejemplar dedicado a: Universidad Pública en contexto de pandemia: experiencias y reflexiones desde la enseñanza).

Carmona, J. (2021). Las "Píldoras Formativas", respuesta de la administración extremeña a la necesidad de formación del profesorado en tecnologías educativas durante el confinamiento por Covid19. *Hacia un modelo de investigación sostenible en educación.*

UNICEF España (2020). COVID 19. Proteger la salud en las aulas. https://www.unicef.es/educa/biblioteca/co- vid-19-proteger-salud-aulas-apertura-cen- tros-educativos [Último acceso: 14-07-2020].

UNICEF España (2020). COVID 19. Reimaginar la Educación., junio 2020. Accesible en: https:// www.unicef.es/educa/biblioteca/covid-19-re- imaginar-la-educacion [Último acceso: 14-07-2020].

UNICEF España (2020). La Educación frente al COVID 19, propuestas para impulsar el derecho a la Educación durante la Emergencia. https://www.unicef.es/ educa/biblioteca/la-educacion-frente-al-co- vid-19. [Último acceso: 14-07-2020].

Luengo, F.; Manso, J. (2020). *Informe de investigación COVID19: Voces de docentes y familias*. Proyecto Atlántida - Educación y cultura democrática, 2020.

Moreira, A. y Zapata, M. (2021). Presentación del número especial de RED Transición de la educación convencional a la educación y al aprendizaje en línea, como consecuencia del COVID19. *RED: Revista de Educación a Distancia, 21*(65) ISSN-e 1578-7680 (Ejemplar dedicado a: Transición de la educación convencional a la educación y al aprendizaje en línea, como consecuencia del COVID19).

Rodrigo, I. (2020) La creatividad al servicio de la crisis sanitaria. Producción y realización de propuestas creativas para la educación del "covid19". *Libro de Actas del X Congreso Universitario Internacional sobre Contenidos, Investigación, Innovación y Docencia*: (CUICIID 2020).

Ruiz, L. (2021). El derecho en aula de Educación Primaria. Innovación docente en tiempos de la Covid19. En Lopez Espadafor, C. (coord.). *Innovación docente en ciencias sociales, jurídicas y otras disciplinas con contenido normativo*, pp. 250-253. España: Dykinson.

Sanidad

Asociación Española de Pediatría (AEP, 2021). Conclusiones del II Congreso Digital de la AEP. **https://www.aeped.es/sites/default/files/20210602_ndp_salud_mental_covid-19.pdf** [Último acceso: 20-07-2021].

Monge Zamorano, M. y Suárez López de Vergara, R.G., 2020). El Pediatra ante la pandemia por coronavirus. Salud y bienestar infantil. *Canarias Pediátrica*, 44, 3, 168-181.

Recomendaciones de la Sociedad de Psiquiatría infantil para niños y sus familiares sobre la pandemia de SARS-CoV-2. https://www.aeped.es/noticias/recomendaciones-sociedad-psiquiatria-infantil-ninos- y-sus-familiares-sobre-pandemia-sars-cov2. [Último acceso: 20-07-2021].

Servicios sociales y de protección de menores

Calzada Gutiérrez, I. (2020, coord.). *Los servicios sociales ante la pandemia: Retos, desafíos y respuestas hacia la nueva normalidad*. Instituto Nacional de Administración Pública. Informe septiembre 2020. https://www.inap.es/documents/84257/0/INFORME+MONITOR+DE+IMPACTO-SEPTIEMBRE.pdf/ [Último acceso 13-9-2021]

Calzada Gutiérrez, I. (2021, coord.). *Los servicios sociales ante la pandemia: Sin esperanza, con convencimiento*. Instituto Nacional de Administración Pública. Informe septiembre 2020. Instituto Nacional de Administración Pública. Informe febrero 2021.

https://www.inap.es/documents/84257/0/INFORME+MONITOR+DE+IMPACTO-FEBRERO+2021.pdf/6e01d03e-5b34-7207-6d38-90017742acfc [Último acceso 13-9-2021]

Fernandez del Valle, J. (2020). Informe sobre la situación del acogimiento residencial en Espanã: las respuestas de los hogares de acogida ante el covid-19. Grupo de Investigación en Familia e Infancia. Universidad de Oviedo. https://www.observatoriodelainfancia.es/oia/esp/documentos_ficha.aspx?id=7093. [Último acceso 13-9-2021]

Matías, A., Eito, A., y Gómez, M.J. (2020). Los servicios sociales comarcales de atención primaria y la Covid-19. En tránsito hacia la nueva normalidad. Servicios Sociales y Política Social. XXXVII (monográfico especial), 177-191.

Montserrat, C., Garcia-Molsosa, M., Llosada-Gistau, J., & Sitjes-Figueras, R. (2021). The views of children in residential care on the COVID-19 lockdown: Implications for and their well-being and psychosocial intervention. *Child Abuse & Neglect, 120*, 105182.

Vallejo-Slocker, L., Fresneda, J., & Vallejo, M. A. (2020). Psychological wellbeing of vulnerable children during the COVID-19 pandemic. *Psicothema, 32*(4), 501-507.

Justicia

Cerdeira Bravo de Mansilla, G. (dir), García Mayo, M. (coord.), Alfonso Castro Sáenz (pr.), (2020). *Coronavirus y Derecho en estado de alarma*, Madrid: Reus.

Díaz Malnero, C., 2021). Los regímenes de visitas, comunicaciones y estancias en los tiempos de la COVID-19. *Familia y sucesiones: cuaderno Jurídico*, nº 134, pp. 13-21.

Llorente Sánchez-Arjona, M. (dir.), Martínez-Gijón Machuca, M.A. (dir.), Pérez Luño, A.E. (pr.), (2020). *Pandemia y derecho: una visión multidisciplinar*. Murcia: Laborum.

Martínez García, C. (coord.), (2020). *Infancia, pandemia y derechos: treinta años de la convención sobre los derechos del niño en España*, Pamplona: Aranzadi.

Medios de comunicación

Cifuentes-Faura, J. (2020). Fake news during COVID-19. How to detect them? *Comunicación, 42*, 100-103.

Fernández, T. (2021). Procedimientos neológicos en relación con el Covid-19 en los medios de comunicación y las redes sociales. En *Digital media: el papel de las redes sociales en el ecosistema educomunicativo en tiempos de Covid-19*, coordinado por Joaquín Sotelo González, Joaquín González García, págs. 113-140.

Hernández, A. N. (2020). El Rol de los Medios de Comunicación en la Pandemia del COVID-19 a Nivel Mundial. En *Reflexiones desconfinadas para la era posCOVID-19, coordinado por* Antonio Noel Cruz, págs. 161-178.

Lara, A. M. (2021). Tratamiento de los medios de comunicación del estado de alarma por la covid-19, una oportunidad para desarrollar recursos didácticos para la enseñanza del derecho procesal. En *XICIDU Congreso Iberoamericano de Docencia Universitaria: La transformación digital de la universidad*, coordinado por Amador Guarro Pallás, Manuel Area Moreira, Javier Marrero Acosta, Juan José Sosa Alonso, ISBN 978-84-09-27632-5, págs. 110-117.

Lázaro-Rodríguez, P.; Herrera-Viedma, E. (2020). Noticias sobre Covid-19 y 2019-nCoV en medios de comunicación de España: el papel de los medios digitales en tiempos de confinamiento. *Revista internacional de Información y Comunicación, 29*(3) https://doi.org/10.3145/EPI

Romero, J. (2020). Coronavirus superestrella: el impacto del covid-19 en la sociedad a través de los medios de comunicación. En *Covid-19 Caos 2.0: Ensayos desconfinados. Ideas de debate para la post pandemia*, coordinado por Grupo de Investigación Corona Social ISBN 978-1-71696-168-7, págs. 71-84.

Tejada, S. F. y Medina, D. (2020). La automedicación promovida por medios de comunicación, un peligro con consecuencias en tiempos de crisis de salud pública por COVID-19. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud, 31*(3) (Ejemplar dedicado a: Ciencia de la información y COVID-19 (Número en progreso).

9. Anexo: Fichas técnicas por ámbito

Anexo 1: Ámbito de la Familia

	Figuras parentales	Niños, niñas y adolescentes
Objetivo	Conocer las experiencias vividas por las familias durante el periodo de la pandemia, tomando en consideración su diversidad.	Conocer las valoraciones de los niños, niñas y adolescentes sobre el funcionamiento de los diferentes servicios (educación, sanidad, medios, familia, etc.) durante la pandemia.
Agentes convocados	Madres y padres de familias diversas, la mayoría de ellas convocadas a través de sus respectivas asociaciones.	Niñas, niños y adolescentes de los Consejos de Infancia de Canarias (CAI de Tenerife, Gran Canaria, Fuerteventura y La Palma.
Composición	Grupo de la reunión celebrada en la provincia de Santa Cruz de Tenerife: Seis participantes que representan a las siguientes familias: adoptiva, homoparental, nuclear, monoparental por ruptura, con hijos/as prematuros y con hijos/as con sordera/ceguera. Grupo de la reunión celebrada en la provincia de Las Palmas: Cuatro participantes que representan a las siguientes familias: asociación de familias de acogida, asociación de familias con hijos con TDAH, familia con hijo con TEA, familia migrante.	Ayuntamiento de Los Realejos: 8 niños, niñas y adolescentes de entre 9 y 15 años. Foro Infantil y juvenil del Proyecto Ciudad Amiga de la infancia del municipio de Puerto del Rosario: 10 niños, niñas y adolescentes de entre 12 y 16 años. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: 41 niños, niñas y adolescentes de entre 4 y 16 años. Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: 16 niños/as y adolescentes de entre 8 y 13 años. Ayuntamiento de la Villa de la Orotava: 1 niña, 11 años Ayuntamiento de Breña Baja: 11 niños, niñas y adolescentes de entre 10 y 15 años. Ayuntamiento de la Villa de Tegueste: 70 niños, niñas y adolescente de entre 10 y 17 años. Ayuntamiento de La Oliva: 26 niños, niñas y adolescentes Participaron en total 183 niños,

		niñas y adolescentes.
Localización	Reuniones mediante sesiones de Google Meet.	Reuniones presenciales realizadas en cada uno de los CAI.
Criterio de conformación de los grupos	Que participen madres y padres de diferentes tipos de familia, intentando representar parte de su diversidad, que residan en islas tanto capitalinas como no capitalinas, de las dos provincias canarias.	Niños, niñas y adolescentes que participan en los Consejos de infancia de Canarias, convocados a través de UNICEF.
Técnica	Grupo focal de opinión con discusión dirigida.	Preguntas para contestar por escrito.
Ejes Temáticos Abordados (técnica DAFO para figuras parentales y mediante preguntas más concretas para la infancia y adolescencia)	1. Dificultades y/o preocupaciones: ¿Cuáles han sido los principales problemas y/o preocupaciones que han vivido en sus familias, como efecto de la vivencia de la pandemia? ** 2. Ajustes realizados ¿Qué cambios o ajustes tuvieron que realizar, en sus familias, para adaptarse a las circunstancias derivadas de la pandemia? (Atención especial al uso digital y la conectividad). 3. Aspectos positivos y fortalezas ¿Qué cosas buenas han surgido en sus familias con la vivencia de la pandemia? ¿Se han mantenido en el tiempo? ** 4. Mejoras y recomendaciones ¿Qué cosas o acciones se tenían que haber llevado a cabo, o se deberían llevar a cabo en el futuro, si se repitiera o se mantuviera la pandemia? ** Atención especial al bienestar psicológico, a las relaciones sociales y/o a la recepción de apoyos.	1. ¿Cómo te has sentido en este tiempo de pandemia? ¿Cómo te sientes ahora? ¿Te preocupa algo? 2. ¿Qué tal estás con tu familia, padre, madre, hermanos, abuelos, tíos? ¿Han cambiado cosas en este tiempo de tu relación con ellos, o en casa? 3. ¿Qué tal vas en tu centro educativo? ¿Han cambiado cosas? ¿Cómo fue tu relación con tus profesores durante el tiempo que no fuiste a clases? ¿Cómo es ahora? 4. ¿Cómo te ha ido con las clases online? ¿Qué tal te va manejando Internet y las redes sociales? 5. ¿Cómo te encuentras de salud? ¿Has tenido algún problema médico? 6. ¿Qué tal te va con tus amigos y amigas? ¿Te lo pasas bien con ellos? ¿Te aburres? 7. ¿Qué dirías que has aprendido en este tiempo que te haya ayudado a ser mejor? 8. ¿Qué cosas se podrían hacer para mejorar la situación creada por la pandemia?

Anexo 2: Ámbito Educativo

	Profesorado	Familias
Objetivo	Recabar el punto de vista del profesorado y de las familias sobre el impacto del covid-19 en la escolarización y en el aprendizaje del alumnado.	
Agentes convocados	Personal directivo de centros, profesorado y orientadores	Figuras parentales del alumnado
Composición	*Provincia de Las Palmas* Antonio León Febles (Orientador - Educación Secundaria – Público – Gran Canaria - Urbano) Fernando Fernández Sanz (Docente - Educación Primaria – Concertada – Gran Canaria - Urbano) Javier Luna Medina (Director - Educación Primaria – Público - Gran Canaria - Urbano) José Juan Soto Martín (Docente – Educación Primaria – Público – Fuerteventura - Rural) María López Cabrera (Docente - Educación Infantil - Público- Gran Canaria - Urbano) Pablo Pérez Dolado (Docente Educación Física - Educación Secundaria - Gran Canaria - Urbano) *Provincia de Santa Cruz de Tenerife* Beatriz Montañés Ríos (Docente - Educación	*Provincia de Las Palmas* Ana Luisa Padrón Santana (Educación Secundaria – Público – Gran Canaria - Turístico) Ana Suárez Domínguez (Educación Secundaria – Concertado – Gran Canaria - Urbano) Azahara Santana Soler (Educación Infantil y Primaria – Público - Gran Canaria - Turístico) Darío Rodríguez Márquez (Educación Infantil y Secundaria – Público – Lanzarote - Rural) Mª Eugenia Suárez Quintana (Educación Infantil y Primaria – Público – Gran Canaria - Rural) *Provincia de Santa Cruz de Tenerife* Ainhoa Covisa Requejo (Educación Primaria y Secundaria – Público – Tenerife - Rural) Ana Belén Vera Marrero (Educación Primaria – Público – Tenerife - Rural) David Coiduras León (Educación Secundaria – Concertado – Tenerife - Urbano) Davinia María Pérez Correa (Educación Infantil y Primaria – Público – Tenerife - Rural)

	Infantil – Concertado – Tenerife - Urbano) Carmen Pilar Flores Herrera (Orientadora – Educación Infantil y Primaria – Público – Tenerife - Rural) Christofer González Núñez (Vicedirector y Docente Educación Física – Educación Infantil y Primaria – Público – Tenerife - Turístico) María Candelaria Oria Díaz (Apoyo y PMAR – Educación Secundaria – Público – Tenerife - Rural) Mila Leal (Docente – Educación Infantil y Primaria – Público – Tenerife - Rural) Rita Isabel Gómez (Jefa de Estudios – Educación Secundaria – Público – La Palma - Urbano)	María Nairobi San Blas Concepción (Educación Primaria – Público – La Palma - Rural) Román Ventura (Educación Secundaria – Público – La Palma - Urbano) Virginia Santeugini Vázquez (Educación Primaria y Secundaria – Concertado – Tenerife - Urbano)
Localización	Reunión Google Meet Microsoft Teams	
Criterio de conformación de los grupos	Se selecciona la muestra a través de *criterios estratégicos personales* del investigador (facilidades de acceso a la muestra, participantes que entran en contacto a través de sujetos ya seleccionados, los que voluntariamente salen a su encuentro, etc.) pero también siguiendo *criterios teóricos* (informantes que se presupone desarrollarán adecuadamente la teoría en que se basa la investigación). Desde esta perspectiva se conforman los grupos atendiendo a las diversas etapas educativas (infantil, primaria o secundaria) y a la titularidad del centro (público o concertado), así como a zonas geográficas características de nuestro archipiélago (urbano, turístico o rural). Además, en el caso del profesorado se incluye el criterio de diversidad en el cargo o responsabilidad docente (equipos directivos, orientación, especialistas en materias determinadas..).	
Técnica	Grupo focal de opinión con discusión dirigida	

Ejes Temáticos abordados (técnica DAFO)	***Dificultades y problemas*** ¿Cuáles han sido los principales problemas o dificultades que han tenido que afrontar durante la pandemia del covid-19? ***Ajustes*** ¿Cómo han afrontado estos problemas o dificultades? ***Fortalezas*** ¿Qué ha funcionado bien? ***Mejoras*** ¿Cómo habría que afrontarlo en una situación futura similar?

Anexo 3: Ámbito Sanitario

Objetivo	Conocer las valoraciones de los y las profesionales sobre el funcionamiento de los servicios sanitarios durante el periodo de la Pandemia.
Agentes convocados	Responsables de diferentes servicios autonómicos y entidades del ámbito sanitario de las dos provincias canarias.
Composición	*Grupo* Mª Eugenia Angulo Moreno (Pediatra del Centro de Salud Schamman, Las Palmas de Gran Canaria y Miembro de la Junta Directiva de SEPEXPAL). Carmen Rosa Rodríguez Fernández-Oliva (Coordinadora de Pediatría de Atención Primaria y Hospitalaria de Canarias. D.G. de Programas Asistenciales). Natalia González Brito (Coordinadora de la D.G. de Salud Mental Infanto-Juvenil). Carmen Teresa Pitti González (Técnica del Servicio de Promoción de la Salud. D.G. de Salud Pública). Maria José García Mérida (Coordinadora de Pediatría de Santa Cruz de Tenerife. D.G. de Programas Asistenciales). Agustín Gaffigna Lojendio **(**Presidente de la *Asociación* de *Pediatría* de Atención Primaria y Hospitalaria de Canarias). *Por escrito* Ángeles Cansino Campuzano (Coordinadora de Pediatría de Atención Primaria y Hospitalaria del área de salud de Gran Canaria. D.G. de Programas Asistenciales).
Localización	Reunión a distancia Webex
Criterio de conformación de los grupos	Profesionales de diferentes servicios autonómicos y entidades del ámbito sanitario de las dos provincias canarias.
Técnica	Grupo focal de opinión con discusión dirigida
Ejes Temáticos abordados (técnica DAFO)	*Dificultades y problemas* ¿Qué aspectos han resultado más problemáticos en la atención a las familias (se entiende tanto a hijos/as como a padres y/o madres)? *Ajustes* ¿Qué aspectos del servicio se han tenido que ajustar y su impacto en los profesionales (tanto personal como en el desempeño laboral)?

	Fortalezas ¿Qué aspectos del sistema sanitario han resistido bien a la pandemia e incluso han mostrado sus fortalezas? *Mejoras* Con vistas al futuro ¿Qué se ha aprendido para mejorar el sistema de atención sanitaria a las familias?

Anexo 4a: Ámbito Servicios Sociales

	Profesionales	**Familias**
Objetivo	Conocer las valoraciones de los y las profesionales sobre el funcionamiento de los servicios de infancia y familia municipales durante el periodo de pandemia así como sobre la situación de las familias.	Conocer las valoraciones de las familias usuarias de servicios de infancia y familia municipales
Agentes convocados	Profesionales de lo social de los equipos de infancia y familia municipales	Familias usuarias de equipos de servicios de infancia y familia municipales
Composición	*Grupo 1:* Verónica Mesa Martín, educadora social en el Ayuntamiento de Telde, Gran Canaria. Amparo Acosta, trabajadora social del equipo de atención a la infancia y especializada en atención en infancia y familia en el ayuntamiento de Santa Cruz de la Palma Nieves Hernández Díaz, trabajadora social del programa de intervención en familias de La Aldea de San Nicolás en Gran Canaria *Grupo 2:* Rosario González Carballo, Concejala de Atención Social y Presidenta Instituto Municipal de Atención Social del Ayuntamiento de S/C de Tenerife Francisco Javier Gutierrez Rubio, Subdirector del IMAS de S /C de Tenerife Pilar Rodríguez Machín, Consejera Delegada del IMAS de S/C de Tenerife Belén Gutiérrez Flores, Trabajadora Social del negociado de Infancia y Familia del Ayto. de S/C de Tenerife *Grupo 3:* Estefanía Nozal Rodríguez y Gloria González, trabajadoras sociales del Equipo Territorial Especializado en Riesgo de Arona Carmen Luisa Hernández Sosa, psicóloga adscrita al equipo	*Grupo:* Nandy, Esther, Dolores, Davinia, Madres usuarias de servicios de Infancia y Familia

Localización	Reunión a distancia mediante la herramienta Google Meet	Grupo presencial
Criterio de conformación de los grupos	Profesionales de diferentes corporaciones locales que atienden a familias y que representen a ambas provincias.	Familias usuarias de servicios municipales de infancia y familia del Ayuntamiento de Telde
Técnica	Grupo focal de opinión con discusión dirigida	Grupo focal de opinión con discusión dirigida
Ejes Temáticos abordados (técnica DAFO)	*Dificultades* ¿Creen que han surgido nuevas necesidades con la pandemia o sólo han aumentado las que ya había? *Ajustes* ¿Cómo han hecho frente a ese aumento o nuevas necesidades? / ¿Cómo se han adaptado al teletrabajo? / ¿Las familias han tenido acceso a medios telemáticos? *Fortalezas* ¿Qué servicios / prestaciones han resultado más eficaces? *Recomendaciones* ¿Qué cambios se podrían haber implementado?	*Dificultades* ¿Qué problemas han detectado en el servicio que recibían? *Ajustes* ¿Han tenido acceso a medios telemáticos? *Fortalezas* ¿Se han adaptado los servicios? *Recomendaciones* ¿Qué cambios se podrían haber implementado?

Anexo 4b: Ámbito Servicios de Protección de Menores

	Responsables de centros de acogimiento residencial	Jóvenes acogidos en centros de acogimiento residencial
Objetivos	Conocer las valoraciones que los directores y directoras de centros sobre el funcionamiento del Sistema de Protección durante la Pandemia	Conocer cómo han vivido los jóvenes tutelados la Pandemia
Agentes convocados	Directores de centros	Jóvenes tutelados y acogidos en centros de acogimiento residencial
Composición	5 directores/as. 2 de Tenerife y 3 de Gran Canaria	6 jóvenes (3 chicas y 5 chicos) con una medida de acogimiento residencial. 2 de Tenerife, 3 de Gran Canaria y 1 de Lanzarote
Localización	Reunión a través de Google Meet	Reunión a través de Google Meet
Criterios de configuración de los grupos	Representatividad de las dos islas capitalinas, y una isla menor. En este último caso, no funcionó la conexión y no pudo unirse al grupo	Representatividad de las dos islas capitalinas, y una isla menor
Participantes	Chaxiraxi Almeida González (Nuevo Futuro, Gran Canaria) Juan Vicente González Cabrera (Aldeas Infantiles, Tenerife) Carolina Morales Betancor (Fundación Diagrama, Gran Canaria) Luis Miguel Palao González (Hogar Sagrada Familia, Tenerife) Nayra Santana Domínguez (Aldeas Infantiles, Gran Canaria)	Susana Cruz Ruíz (Hogar Sagrada Familia, Tenerife) Yenedey Espi Santana (Nuevo Futuro, Gran Canaria) Nadia Figueroa Pérez (Aldeas Infantiles, Gran Canaria) Gara Gil Díaz (Aldeas Infantiles, Tenerife) Soufiane Laich (Hogar César Manrique, Lanzarote) Michael Javier Perdomo Holluy (Fundación Diagrama, Gran Canaria)
Técnica	Grupo focal de opinión con discusión dirigida	Grupo de discusión
Ejes temáticos abordados	- ¿Cuáles han sido las principales debilidades del sistema durante la pandemia? - ¿Cuáles son los ajustes que se han tenido que realizar para poder seguir funcionando?	- ¿Cuáles han sido los principales problemas que han tenido durante la pandemia? - ¿Cuáles son los cambios que han tenido que hacer para adaptarse a esta situación?

	- ¿Cuáles son las principales fortalezas del sistema que han ayudado, o están ayudando, a poder seguir dando respuesta a las necesidades de los jóvenes acogidos? - Desde su punto de vista, ¿Qué recomendaciones harían para que todo pudiera funcionar mejor?	- ¿Qué es lo que más los ha ayudado, o los está ayudando, a poder seguir adelante en una situación como esta? - Después de más de un año de pandemia, ¿Qué recomendaciones harían para que todo pudiera funcionar mejor?

Anexo 5. Ámbito Entidades Sociales

Objetivo	Conocer las valoraciones de los y las profesionales sobre el funcionamiento de las entidades sociales durante el periodo de pandemia así como sobre la situación de la infancia, adolescencia y las familias.
Agentes convocados	Representantes de diferentes entidades sociales que atienden a la infancia, adolescencia y familias en Canarias.
Composición	*Grupo* Arminda Quesada González (Subdirectora y Trabajadora Social de la Asociación Te Acompañamos) Aymara González Álvarez (Técnico de ejecución de medidas en medio abierto de la Fundación Ideo) Carla Nobuko Pérez Díaz. (Pedagoga de la Asociación +Familia) Juan David García Pérez (Coordinador de programas y Trabajador Social en Asociación Sumas) Laura Concepción Marrero y Esther Peña Hernández (Trabajadora Social y Psicóloga respectivamente en el Punto de Encuentro Familiar de Cruz Roja en La Palma) Sonia Padilla Curra (Vicepresidenta y Psicóloga de la Asociación Hestia) Tania Teigell Pérez y Alicia Hernández de la Rosa (Responsable Programa Caixa ProInfancia y Directora de los Programas de Familia en Aldeas Infantiles, respectivamente)
Localización	Reunión a distancia mediante la herramienta Google Meet
Criterio de conformación de los grupos	Profesionales de diferentes entidades sociales que atienden a la infancia, adolecencia y familias y que representen a ambas provincias.
Técnica	Grupo focal de opinión con discusión dirigida y entrevista individual
Ejes Temáticos abordados (técnica DAFO)	*Dificultades* ¿Ha aumentado la demanda, ha cambiado? ¿Ha habido suficientes recursos? ¿Ha tenido impacto en las trabajadoras (salud, bajas…)?¿Cómo ha sido el lima de trabajo? *Ajustes* ¿Cómo se han adaptado a la relación con las familias? ¿Cómo han afrontado el aumento o cambio de la demanda? ¿Han aumentado el personal? ¿Han abierto nuevos servicios? *Fortalezas* ¿Qué aprendizajes extraen? ¿Qué creen que se podría haber hecho de forma diferente?

Anexo 6. Ámbito Justicia

Objetivo	Conocer las valoraciones de los y las profesionales, así como de las familias sobre las principales cuestiones relacionadas con el sistema judicial que afectaron a menores de edad durante el confinamiento y en el periodo posterior
Agentes convocados	Dos Fiscales, una abogada en ejercicio, un psicólogo del equipo técnico de Fiscalía, trabajadores de puntos de encuentro, padres y madres de menores de edad divorciados o separados
Relación	• Ilmo. Sr. D. Vicente Garrido García, Fiscal de la Fiscalía de la Comunidad Autónoma de Canarias • Ilma. Sra. Dña. Marta Dávila de León, Fiscal de la Sección de menores de la Fiscalía Provincial de Santa Cruz de Tenerife • D. Miguel Vicente Quintero Hernández, Psicólogo del equipo técnico de la Fiscalía de Menores de Santa Cruz de Tenerife • Dña. Silvia González Espino, Abogada del Ilustre Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife • D. José Aarón Santana Lorenzo, trabajador del Punto de Encuentro de Fuerteventura y del Programa Punto de Encuentro del Centro de la Familia de Tenerife. • Dña. Daura María Hernández González, coordinadora del Punto de Encuentro Familiar específico de violencia de género de Gran Canaria, y del de Lanzarote. • Dña. Laura Santana Rodríguez. Trabajadora de Punto de Encuentro Familiar con Perspectiva de Género de Lanzarote. • Madre de una familia usuaria de un centro de atención a la familia. • Padre usuario de un Punto de Encuentro.
Localización	Reunión a distancia mediante la herramienta Google Meet
Criterios de organización de las sesiones	Profesionales de diferentes ámbitos de la justicia y progenitores divorciados o separados con hijos e hijas menores de edad de las dos provincias canarias
Técnica	Entrevistas individuales, salvo en el caso de los y las profesionales de puntos de encuentro que se llevó a cabo mediante sesión grupal
Contenido	*Dificultades y problemas* ¿Cuáles han sido los principales problemas que han vivido en el ámbito judicial como efecto de la pandemia y, sobre todo, del confinamiento? *Ajustes* ¿Qué cambios vivieron para adaptarse a las circunstancias derivadas de la pandemia? *Fortalezas* ¿Qué aspectos han detectado que funcionaron bien y deben ser mantenidos? *Mejoras* ¿Qué acciones se deberían implementar, para mejorar la situación de cara al futuro, si se repitiera o se mantuviera la pandemia?

Anexo 7. Ámbito Medios de Comunicación

Objetivo	Conocer las valoraciones que hacen los profesionales de los medios de comunicación sobre el tratamiento que se le ha dado a la familia, a la infancia y a la juventud durante el periodo de la Pandemia.
Agentes convocados	Profesionales de los diferentes medios de comunicación (escrita, radio, televisión) de las dos provincias canarias
Composición	***Grupo de mañana:*** Eric Pestano Hernández (Cadena Ser) Iván Jiménez de la Torre (Radio Nacional de España) Juan Jesús Gutiérrez (Diario de Avisos) Patricia Ginovés (El Día/La Opinión de Tenerife) ***Grupo de tarde:*** Ana Freire Echegaray (Canarias Radio) Jennifer Jiménez (CanariasAhora.com) Saray Encinoso Brito (Periodista y escritora)
Localización	Reunión Google Meet
Criterio de conformación de los grupos	Profesionales de los diferentes medios de comunicación: escrita, radio, televisión. De las dos provincias canarias. Para facilitar la conciliación con sus obligaciones profesionales, se ofreció la opción de grupo de mañana o de tarde.
Técnica	Grupo focal de opinión con discusión dirigida
Ejes Temáticos abordados (técnica DAFO)	*Dificultades y problemas* ¿Qué aspectos no adecuados destacarían sobre el tratamiento de la información que se le ha dado a la familia, a la infancia y a la juventud durante periodo de la Pandemia? *Ajustes* ¿Qué cambios han percibido en los medios de comunicación para adaptarse a las circunstancias derivadas de la pandemia en el tratamiento de la información que se le ha dado a la familia, a la infancia y a la juventud durante periodo de la Pandemia? *Fortalezas* ¿Qué aspectos positivos destacarían sobre el tratamiento de la información que se le ha dado a la familia, a la infancia y a la juventud durante periodo de la Pandemia? ¿Qué ha venido para quedarse? *Mejoras* Con vistas al futuro ¿en qué es necesario mejorar en el tratamiento informativo sobre la familia, la infancia y la juventud?