

## 3.2. Consultas

### 3.2.2. Temática de las consultas

#### 3.2.2.4. Menores en situación de vulnerabilidad

Las consultas relacionadas con menores no dejan de crecer y se han situado en este año en 1.126 con un incremento del 10% con respecto a los datos del año anterior.

En total 3.131 consultas hemos atendido este año donde están implicados, de una u otra manera, los menores: situaciones de menores que se encuentran en riesgo social por residir en barriadas marginales; por falta de vivienda; casas que no tienen calefacción o aire acondicionado; empleos precarios con los que no pueden mantener a sus hijos o comprar material educativo; falta de ocio juvenil; denuncia de menores en Centros de Internamiento; funcionamiento de los puntos de encuentro familiar, etc.

Es urgente garantizar el desarrollo de estos menores y que tanto ellos como sus familias puedan tener cubiertas sus necesidades sociales básicas, y que estos progenitores, especialmente cuando tienen dificultades, reciban el apoyo necesario para asumir adecuadamente las tareas inherentes a la crianza de los menores.

En Febrero de 2019 recibimos una llamada desesperada de un padre: había solicitado el 12 de septiembre de 2018 la Renta Mínima de Inserción Social y no tenía respuesta, por lo que pedía nuestra ayuda. Tenían una hija de 12 años y tanto su mujer como él mismo se encontraban desempleados y sin ningún ingreso. Habían acudido a los servicios sociales de su zona y Cáritas les facilita algo de comida. Debían luz, agua e incluso se han visto obligados a dejar de tomar algún medicamento por no poder pagarlo. En noviembre de 2019 nos comunicaron que le habían aprobado la prestación de Renta Mínima, con efectos desde el 01/10/2018 (14 meses después de la fecha de la solicitud).

También es frecuente recibir denuncias de **situación de riesgo en el entorno social y familiar de menores** solicitando la ayuda del Defensor. Desde la OIAC intentamos derivar de forma urgente el caso al área del Menor y ponerlos en contacto con las administraciones públicas competentes para ello.

Una persona nos denunciaba que su cuñada maltrata a sus sobrinos y nos pedía información sobre vías para denunciar esta situación. *“Buenas tardes, Me da mucha pena tener que dirigirme a usted con un tema tan doloroso pero mi conciencia no me permite mantenerme callada. Se trata de mis sobrinos de once, diez y cuatro años. Son los hijos de mi hermano. El matrimonio está a punto de divorciarse. La madre no trabaja ni cuida de sus hijos, no los alimenta ni los educa, los deja solos muchas veces tanto durante el día como por la noche. El mayor de los hijos ha estado en prisión por delincuente. Me gustaría saber si yo puedo denunciarla y qué podéis hacer por vuestra parte”.*

Otras veces son vecinos quienes nos alertan de las posibles situaciones de riesgo: Su amiga, auxiliar de ayuda a domicilio, ha encontrado en la vivienda de la dependiente a la que ha ido a cuidar, a dos menores con signos evidentes de haber recibido maltrato. No quiere dar más datos porque tiene miedo. En estas situaciones de riesgo la primera información que les damos es que deben poner en conocimiento de los Servicios Sociales Comunitarios la posible situación de desamparo de estos menores para que se activen todos los protocolos de actuación.

La relación entre **drogadicción y falta de cuidado de menores** también es frecuente en las consultas que recibimos, Nos decían: *“El hermano y cuñada son drogadictos y parece que no estén siguiendo el tratamiento adecuado. Tienen dos niños menores que entiende que pueden estar en situación de riesgo.*

*La interesada solicita una intervención decidida de las Administraciones para garantizar los derechos de sus sobrinos. Nos dice que la situación de grave riesgo en que se encuentran los menores es sobradamente conocida por los SS.CC. de la localidad donde residen, que vienen interviniendo, sin éxito, con los padres”.*

Fue importante la intervención realizada a finales de año en la que una menor acude a nuestra oficina a pedir ayuda ante la falta de respuesta de la Administración. “Es menor de edad y vino con su madre a España. Desde hace unos años vive con un señor que se dedica al tráfico de drogas. Acudió hace un mes al director de su Instituto a pedir ayuda, este dio traslado al SIMIA de la situación, pero al contactar con Servicios Sociales no habían recibido ninguna información ni tenían antecedentes de la familia. Acompañamos a la menor a la Fiscalía y la declararon el desamparo provisional, siendo trasladada a un Centro de protección de menores”.

Cada vez con mayor frecuencia se dan **situaciones en que algún menor tiene una conducta violenta sin ningún respeto hacia la autoridad de sus padres o abuelos**. En estos casos los padres intentan acudir a los poderes públicos en busca de ayuda ya que no encuentran solución y no saben o no pueden arreglar por sí mismos la conducta de sus hijos. Muchas veces nos trasladan la lentitud y la falta de una respuesta adecuada ante la grave situación en la que se encuentran, temiendo tanto por su propia vida como por la de sus hijos: *“Su hijo de 15 años le agrede desde hace cuatro años. Las agresiones son a todos los miembros de la familia. La situación es insostenible. El Equipo de Tratamiento Familiar ha trabajado durante 4 años finalizando intervención sin éxito. Lo han expulsado un mes del Instituto y está encerrado en casa, no pueden entrar porque los tiene amenazados”.*

Una madre solicita orientación sobre cómo proceder ante los **problemas de conducta que presenta su hija**. *“La menor tiene 17 años y presenta conducta disruptiva llegando a agredir a sus padres en alguna ocasión”*, nos decían. En estos casos informamos de nuestras competencias y de los programas que tiene establecidos nuestra Comunidad Autónoma para el tratamiento de familias con menores en situación de riesgo o desprotección, derivando a los Servicios Sociales para que, si lo estiman oportuno, pudieran ser atendidos por los Equipos de Tratamiento Familiar, o por los Servicios de Salud Mental. Y en última instancia y en casos muy graves, solicitar a los Servicios de Protección de Menores que asuman la guarda de dicho menor para que sea internado en un centro de protección de menores especializado en el abordaje de trastornos de conducta.

También hemos estado recibiendo llamadas de menores que se encontraban en **centros de internamiento para menores infractores** en los que éstos cumplen medidas de responsabilidad penal, quejándose de las condiciones del centro, deficiencias en las instalaciones y rigidez en el régimen disciplinario.

Sobre el **régimen de desamparo y tutela administrativa**, este año hemos recibido consultas manifestando su desacuerdo con la declaración de desamparo de hijos, así como otras en las que las familias de acogida mostraban su disconformidad con respecto a su no idoneidad, después de haber pasado 13 meses con el/la menor. También atendimos el caso de una **madre, que lleva más de cinco años intentando que su hija, ya adolescente, vuelva con ella**, ya que lleva largo tiempo tutelada por la Administración. La madre considera que ya puede ejercer la tutela de la menor.

Desde los diferentes Servicios Sociales, con los que hemos mantenido frecuentes visitas este año, nos trasladan igualmente algunos **problemas en referencia a la situación de los menores en sus municipios**: falta de recursos para adolescentes con problemas, tanto de formación como de tratamiento; los Servicios de Protección de Menores en algunas provincias no funcionan bien. También refieren muchos casos de violencia filoparental, falta de puntos de encuentro familiar, falta de formación específica para los profesionales y dificultades de comunicación con Fiscalía, Juzgados y fuerzas de seguridad.

Con respecto a los derechos relacionados con la privacidad y la protección de datos personales, continúan los problemas derivados de la **publicación de datos de menores en redes sociales, la grabación de vídeos en eventos escolares y su publicación en redes**. Un padre se queja de que el colegio de sus hijos se niega a cumplir lo establecido en el Reglamento de Protección de Datos. Nos decía “El colegio difunde en RRSS imágenes de los menores que él no autoriza. Como consecuencia, se aparta a sus hijos de sus compañeros en eventos escolares. Pese a haber autorizado que se realicen fotografías y negarse únicamente a que se difundan en RRSS el colegio actúa ridiculizando a sus hijos e impidiendo que se tome ninguna fotografía”.

En estos casos intentamos derivar a los interesados a las publicaciones de la [Agencia Española de Protección de Datos](#), donde se ofrece información detallada y clara sobre estas cuestiones y que le trasladamos para su información: “Es recomendable que el centro advierta a los asistentes a los eventos de que se pueden grabar imágenes de los alumnos para su utilización exclusivamente personal, familiar y de amistad. No se deben publicar este tipo de grabaciones en Internet en abierto, a no ser que se cuente con el consentimiento de todos aquellos que aparecen en las imágenes, de sus padres o tutores si son menores de 14 años”.

Siguen llegándonos consultas mostrando la preocupación de ciudadanos por las **adiciones de menores a juegos de azar y apuestas**. Una ciudadana nos trasladaba que “*le parecía una barbaridad los numerosos anuncios que hay sobre los juegos de apuestas online y de todo tipo en los diferentes medios de comunicación*”. Estima que todos ellos incitan a los menores y jóvenes a participar en ellos mostrándose totalmente en desacuerdo e instando a que se tomasen medidas por parte de las Administraciones Públicas.

Recientemente se ha presentado un [estudio dedicado a la participación de los adolescentes y jóvenes en los juegos de azar](#), una realidad en auge cuyos efectos negativos sobre las personas menores de edad no están siendo suficientemente abordados ni por los poderes públicos ni tampoco por la sociedad.

En el pasado mes de diciembre, el presidente del Consejo Audiovisual de Andalucía y el Defensor del Pueblo Andaluz, y Defensor del Menor, mantuvieron un encuentro para [colaborar en la protección de los menores ante la publicidad de los juegos de azar](#). En dicho Encuentro el Defensor Andaluz abogó por prohibir la publicidad de juegos de azar en todo soporte, además de usar la recaudación de la tasa fiscal sobre el juego en campañas de prevención y concienciación.

Las consultas sobre los retrasos en la expedición de **títulos de familia numerosa** también son bastantes frecuentes. En Málaga y Sevilla están tardando más de ocho meses, cuando el procedimiento marca que debería resolverse en tres, derivando en muchos problemas para la expedición de matrículas y no pudiendo acceder a los beneficios derivados de dichos Títulos.

### 3.2.2.6. Menores y Extranjería

Han sido frecuentes las consultas de personas que aluden a **disfunciones en la tramitación de las solicitudes por reagrupación familiar** y las dificultades para conseguir tan anhelado deseo de estar toda la familia reunida, después de algunos años en los que los padres han podido renovar sus autorizaciones y encontrar un hogar donde poder reagruparlos. En un caso que nos llegó, un ciudadano expresaba de que no podía presentar la solicitud porque su arrendador no le entregaba la liquidación de la fianza, y este trámite se lo pedía la Oficina de Extranjería.

En otros casos explicamos y les damos orientación de cómo proceder en el trámite de dichas solicitudes, como fue el caso de un familiar de comunitario que quería traer a su hijo de 14 años a