
3.2 Consultas

3.2.1. Datos cuantitativos

Durante el año 2019 **se han recibido 3.131 consultas referidas a la infancia y adolescencia**, tanto a través del teléfono gratuito específico del Defensor del Menor (900 506 113), como a través del teléfono de la Institución (954 21 21 21), atención presencial, internet o redes sociales. Estos datos reflejan un incremento del número de consultas de casi un 20% respecto al año 2018.

El mayor número de consultas proviene de **las consultas realizadas a través de medios telefónicos**, representando un 63,14% del total de consultas recibidas. A continuación destacan las consultas presenciales con un 13,93%, seguidas de aquellas otras que se formulan por Internet (8,85%) y éstas seguidas, a su vez, de las realizadas por Redes Sociales (8,14%).

Respecto de la temática de las consultas los asuntos que más han concitado el interés de la ciudadanía han sido aquéllos que se refieren a temas de Familia, menores en situación de riesgo, educación, y otros derechos de las personas menores de edad con un 35,96% seguido de aspectos que atañen a educación no universitaria con un 20,15% de las consultas.

Este año han aumentado hasta un 15,30% las consultas que tienen como fundamento la falta de vivienda en las que se ven involucrados familias con menores a su cargo y aquellas que tienen que ver con la falta de ayudas sociales, problemática de los servicios sociales que representan un 11,88% de las consultas recibidas.

3.2.2. Temáticas de las consultas

3.2.2.1. Derecho a la Salud

Al igual que el año pasado continuamos recibiendo consultas en relación a **la falta o insuficiencia de pediatras en los centros sanitarios**. Así

por ejemplo, nos señalaban en una consulta la falta de pediatras en Urgencias en un Centro de Salud, teniendo que ser derivado el paciente a un Hospital. En otros casos la insuficiencia de dichos pediatras se debe a que no se cubren las plazas en los Hospitales o Centros de Salud por este tipo de profesionales.

En la visita que la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía realizó a Morón nos trasladaron la falta de un servicio de Urgencia en el Hospital de Morón. Igualmente nos informaron de los problemas en la atención a las personas menores diabéticas en los centros educativos, y la falta de monitores que acompañen a estos alumnos en las actividades extraescolares.

Igualmente nos trasladan los problemas de **la falta de atención psicológica a menores desde la sanidad pública**. Una madre nos indica que su hija tiene 15 años de edad y pone en peligro su integridad física e incluso su propia vida, desde que comenzara a padecer un trastorno de la conducta alimentaria severo (**bulimia**) detectado hace dos años. La menor empezó siendo tratada por una Unidad de Salud Mental Infanto-Juvenil, pasando después, ante la falta de resultados, a un centro privado, cuya terapia hubo de suspender debido a su elevado coste. La chica mide 1,46 cm y pesa 31 kilogramos. Su estado físico es muy débil y se encuentra en una fase aguda y peligrosa de su trastorno, que requiere de una intervención sanitaria urgente y de la instauración de un tratamiento multidisciplinar. Entiende que debería haber centros específicos para el tratamiento de dicha enfermedad. Igualmente se muestra preocupada por la falta de habitaciones para personas menores de 18 años en los hospitales públicos.

Otro tema de interés abordado en 2019 ha sido **la atención sanitaria integral a las enfermedades raras en Andalucía y la mejora de los procedimientos para la derivación a otras comunidades autónomas**. Citamos a la ciudadana que nos trasladaba que su hijo padece un síndrome sin diagnóstico todavía que le ha provocado una microtia bilateral. En España hay pocos casos y los que hay se atienden sólo en Madrid y Barcelona. Desde el Servicio Andaluz de Salud le comunicaron que no había especialistas y lo derivaron en principio a Granada, considerando

que los traslados a centros de referencia deben hacerse con mayor urgencia.

Esta rapidez en resolver el traslado sin embargo, sí se realizó en otro caso donde una familia nos requería nuestra intervención para que se agilizará un tratamiento para su hijo de cinco años con cáncer que debía abordarse en un hospital de Italia. No fue precisa nuestra intervención ya que nos informaron a los 5 días que se había aprobado dicho traslado.

Respecto a la **prestación farmacéutica** se han recibido numerosas consultas expresando la disconformidad con la aportación en el pago de medicamentos de personas en situación de vulnerabilidad con menores o cargo. Estas personas nos muestran su disconformidad cuando, estando en situación de desempleo, sin ningún tipo de ingresos deben hacer una aportación del 40% de la cuantía de los medicamentos.

3.2.2.2 Derecho a la Educación

En materia de educación han sido 631 las consultas que hemos atendido en este año 2019. La mayoría hacen referencia a problemas o discrepancias con respecto a la escolarización del alumnado y la falta de medios personales y materiales para atender la demanda de menores que necesitan una educación especial y compensatoria.

La **falta de monitores en los centros de educación especial** ha sido uno de los temas que nos ha llegado a la oficina de información. Por ejemplo, en nuestra visita a Loja, los padres de una Asociación de Padres y Madres de Alumnos (AMPA) nos denunciaban *“la falta de profesor de Pedagogía Terapéutica en el centro escolar. Al actualizarse el censo del colegio no aparecen todos los menores con necesidades educativas especiales y el horario de atención se ha visto disminuido por lo que consideran que los menores no se encuentran correctamente atendidos. Se han dirigido a dirección e inspección sin obtener respuesta. Los padres están muy agobiados por la situación. El colegio tiene dos aulas específicas, una de ellas de autismo, donde hay 11 niños. Llevan varios años con dos monitoras, una de ellas a tiempo parcial. Han presentado escrito a la Delegación y solicitan nuestra intervención”*.

En ocasiones, los padres nos transmiten que los monitores de educación especial deben ser compartidos entre varios centros, de manera que tienen un horario de atención fraccionado en un sitio u otro, con la posibilidad de que los menores puedan quedar desatendidos.

En otros casos los monitores de los centros escolares son contratados por el Ayuntamiento, en el marco de su propia iniciativa, lo que puede generar protestas ante una supuesta discriminación entre centros en una misma localidad o de otros Ayuntamientos que no pueden alcanzar a prestar ese servicio añadido.

La falta de atención y de recursos tanto humanos como materiales para atender a alumnos con dificultades especiales también es uno de los temas más frecuentes de consultas e inquietud por parte de los familiares. Así, una asociación de familiares de menores autistas nos denuncian que la Consejería de Educación no contesta a los escritos presentados denunciando la falta de recursos tanto humanos como materiales para atender a estos alumnos.

Con respecto a las **becas** de ayudas, este año nos ha llegado una consulta sobre el tratamiento que se les está dando a los ingresos derivados de las ayudas al alquiler, que al ser imputados a rentas del patrimonio, está motivando que sean denegadas becas para menores con necesidades especiales, ya que contabilizarlo de dicha forma impide la aprobación de dichas becas.

Con respecto a la **escolarización** persisten las consultas de familias que interesan información para afrontar el proceso de escolarización de sus hijos e hijas o para reaccionar ante lo que consideran situaciones injustas.

También son frecuentes las consultas que nos llegan en las que padres y madres relatan la imposibilidad con la que se encuentran para escolarizar a sus hijos en los centros que deseaban, incluso en los existentes en el área de influencia en la que se encuentra su vivienda habitual; o sus quejas por no poder escolarizar a sus hijos en el mismo centro con el consiguiente problema y dificultad para conciliar la vida laboral y familiar. Así una familia nos expone que tienen dos hijos y que a cada uno lo han

ubicado en un centro escolar, a casi 3 kilómetros de distancia entre ellos. Además la familia tenía problemas de salud con lo que les resultaba muy dificultoso el traslado de sus hijos. En otro caso se trataba de una familia con tres hijos menores de edad y que habían escolarizado a cada uno en un centro distinto.

En todos estos supuestos, se da cuenta a las personas consultantes de la posibilidad de hacer valer sus derechos, presentando alegaciones, solicitudes o recursos ante la Administración competente y, en caso de no resolución o que estén en desacuerdo, tienen la posibilidad de hacernos llegar una queja ante el Defensor del Menor de Andalucía si se ha producido algún error o incumplimiento de la normativa en vigor.

En **atención temprana**, los menores son atendidos fuera de los centros escolares de cero a cinco años, pero a partir de los seis años, ya se hace desde el sistema educativo, con el agravio de disponer de menos horas a la semana de profesionales especialistas como es el caso de logopedas. En este caso, se orientará a la ciudadanía a presentar escrito de queja y se valorará desde la Institución caso a caso.

Con respecto a los servicios educativos complementarios, sobre todo comedor y transporte escolar, seguimos recibiendo consultas de familias que muestran su **disconformidad por no conseguir plaza en el comedor escolar** para sus hijos. Relatamos un ejemplo: *“Soy una madre que vive sola, tengo 30 años y un hijo menor a mi cargo. El padre no me pasa la pensión alimenticia y lo he denunciado, me encuentro en situación de exclusión social y percibo una prestación de 430 euros mensuales. A mi hijo no le han dado una plaza en el comedor escolar y estoy en una lista de suplentes por si hay alguna baja, pero no entiendo porque otros años le han dado plaza y este no”.*

Otras personas se quejan de la **mala calidad de la comida** que se ofrece en algunos comedores escolares: *“Mi hijo tiene que asistir al comedor escolar, y la verdad me angustia escucharlo hablar de la comida que tiene que comerse cada día. Es muy frustrante tener que llevar a mi hijo al comedor cada día. Por tanto quisiera saber qué podía hacer al respecto, si aunque esos menús supuestamente están revisados no es posible hacer inspecciones aleatorias y sin previo aviso, por que como les digo es deprimente”.*

Por parte de algunos ciudadanos nos han llegado consultas mostrando su disconformidad con las actividades confesionales que tienen lugar en un colegio público. Concretamente, una persona nos hizo llegar una queja con respecto a su **discrepancia con celebración de procesiones en colegios públicos de Andalucía**.

La **situación de las aulas, falta de infraestructuras y de adecuación de las mismas** es otro asunto que nos trasladan los ciudadanos. En nuestra visita a Morón de la Frontera, una Asociación de Madres y Padres de Alumnos nos traslada las deficiencias en la instalación eléctrica y la falta de climatización del centro escolar. Se han dirigido en repetidas ocasiones al Ayuntamiento y el asunto sigue sin resolverse.

En la visita a Casares nos reunimos con la AMPA del colegio “Blas Infante”, donde nos exponen la situación actual del CEIP y los motivos por los que Casares-Costa necesita un centro escolar urgentemente. Actualmente el centro tiene todas las clases desdobladas y hay escolarizados 391 alumnos y alumnas. Piden nuestra mediación para que se lleve a cabo el nuevo colegio.

Desde un pueblo de Sevilla una madre de alumnos de secundaria nos dice: *“Los alumnos han estado sin luz ni agua potable, en unos módulos con camiones alrededor por las obras”*. En otro caso nos manifestaban la falta de espacio, se había pasado de 100 a 200 alumnos en un edificio que no estaba adaptado a las necesidades de estos menores.

Esta falta de infraestructura también nos fue trasladada por otros padres, en este caso de un centro que ha incluido por primera vez bachillerato. Han puesto instalaciones provisionales o “caracolas”. Parece ser que el año que viene tendrán que añadir Segundo por lo que necesitarán otro aula más. Sin embargo no parece que vayan a hacer las obras necesarias para adecuar el centro a las nuevas necesidades, por lo que temen que volverán a estar en “caracolas”.

Desde Montilla un grupo numeroso de padres nos denunciaba unas obras, cercanas a un Centro de Atención temprana, que dificultaban la atención y la seguridad de los chicos y los familiares. Lo habían planteado

al Ayuntamiento sin obtener respuesta. Eran más de 107 familias. Después de nuestra intervención, se llevaron a cabo medidas para minimizar los problemas que dichas obras pudieran causar a dicho colectivo.

3.2.2.3. Derecho a la vivienda

Más de 1.400 personas se han comunicado con nosotros este año para trasladarnos consultas en relación con la problemática sobre la vivienda; de ellas 479 tenían menores a su cargo. Plantean problemas de necesidad de vivienda, desahucios, falta de abono de ayudas al alquiler, malas condiciones de salubridad, etc.

Muchas personas y familias que contactan con nosotros tienen **problemas para acceder a una vivienda digna**. Y es creciente el número de personas que nos trasladan **el miedo a ser desahuciados** por no poder afrontar el pago del alquiler o porque los dueños de sus viviendas no les renuevan el alquiler donde viven.

Desde Sevilla una pareja de jóvenes van a ser desahuciados: *“Tengo 27 años y estoy desempleado. Vivo con mi mujer de 30 años también en desempleo. Tenemos dos hijos en la vivienda, el mayor tiene 11 años y el pequeño 7 meses. Tenemos un juicio el próximo mes de diciembre. Estoy agobiado y no se qué hacer. Hace dos años que vivimos de alquiler, pero el desempleo y la falta de recursos nos ha llevado a esta situación”.*

La precariedad laboral, la falta de empleo y de recursos motiva la pérdida de viviendas o el impago de alquileres que propician los desahucios de los ciudadanos: *“Quiero decirle a usted que tuve un juicio, cuyo acuerdo fue una orden de desahucio en la vivienda, tengo que abandonarla el día 30 de junio de este año. Yo me dirijo a Vd. porque nadie me alquila casa, y el alcalde no me puede ayudar y no me quiero ver en la calle”.*

Nos llama una pareja desesperada con 3 menores (8 años, 4 años y 9 meses), que fue desahuciada por falta de pago de la renta el 14 de febrero y estuvieron viviendo en una furgoneta con colchones. Ahora están en casa de una hermana de su pareja que les ha indicado que debe

abandonar la vivienda. Han acudido a servicios sociales, están inscritos como demandantes de vivienda protegida. En servicios sociales no le atienden, están desesperados y no saben dónde acudir.

Trasladamos a los **Servicios Sociales la problemática de estas familias, pero no se tienen recursos para solucionar los problemas:** *“El Ayuntamiento no dispone de viviendas de carácter social, por lo que las posibles alternativas habitacionales se reducen al alquiler de alguna vivienda en el municipio, siempre y cuando puedan encontrar una persona que les pueda alquilar la vivienda al precio que ellos puedan pagar”.*

Somos testigos de que **las personas no pueden acceder a una vivienda en el mercado libre**, debido a la carencia de recursos económicos suficientes y al alto precio de los alquileres en algunos lugares debido al auge y la proliferación de apartamentos turísticos. Ante esta situación muchas personas ocupan viviendas que saben que están vacías: *“Tengo tres hijos menores de edad, no trabajo y no se donde puedo meterme con mi familia, he ocupado una vivienda de la Caixa que tengo que abandonar en 15 días. He acudido a servicios sociales, pero me han indicado que hasta que no tenga fecha de lanzamiento no pueden hacer nada”.*

Desde el Defensor del Pueblo Andaluz consideramos que la ocupación de viviendas no es la solución adecuada para paliar el problema de emergencia habitacional al que se enfrenta una persona o familia. Sin embargo, el Defensor del Pueblo Andaluz no puede ignorar que la realidad es que **no hay suficiente vivienda pública para atender las necesidades de un importante número de familias que carecen de recursos para acceder a una vivienda en el mercado libre, ni tan siquiera con ayudas públicas.**

Ante la falta de vivienda pública en régimen de alquiler por parte de los poderes públicos, una solución que se propone por parte de las Administraciones Públicas es ofrecer unas **ayudas en materia de alquiler de viviendas**, enmarcada dentro de las políticas de fomento del alquiler. Existen [distintas ayudas y subvenciones para los colectivos con mayores dificultades para acceder a una vivienda](#) y cuyo alquiler mensual no supere los 600 euros quedando también la posibilidad de acceder a

las ayudas al alquiler a personas en situación de vulnerabilidad o con ingresos limitados de la Junta de Andalucía.

Sin embargo estas **ayudas al alquiler de vivienda siguen produciendo consultas y protestas de los ciudadanos por la mala gestión** de las mismas. Y son ya tres ejercicios en los que cientos de personas denunciaban los retrasos en la tramitación y en el pago.

Este tipo de consultas transmiten desesperación. Acuden a nosotros ante el próximo desahucio por falta de pago, a la espera de la ayuda del alquiler. Es el caso de una madre soltera con escasos recursos económicos, que la van a desahuciar con su hija de 6 años. Lleva más de 18 meses a la espera de la ayuda al alquiler. Para colmo, nadie informa, no se sabe cuando se van a pagar las ayudas, y si las solicitudes que se tramitaron en segundo o tercer día van a poder pagarse (Había un mes para solicitarlas): *“Señor defensor ¿usted nos podría informar de cómo va la cosa con las ayudas poniéndose en contacto con la delegación ya que a nosotros no nos da nadie respuesta? Ya sé que usted no lleva el tema de la ayuda pero creo que una pequeña ayuda informativa sí puede darnos. Muchas gracias”.*

Otra madre divorciada, con dos hijos a cargo nos denuncia que recibe actualmente la cuantía correspondiente a un subsidio de desempleo de 430 euros, pagan 400 euros por el alquiler de su vivienda y están desesperados porque no pueden vivir, sólo les alcanza para pagar el alquiler, necesitan la ayuda ya, lleva un retraso de más de un año, ¿qué van a esperar que los desahucien?

Expresan preocupación: *“Hola buenas noches estoy muy preocupada con esta situación, fui la segunda en acudir al ayuntamiento de Camas el primer día que se podía echar esta solicitud para la ayuda del alquiler y ya pasó un año y nada que ver y para colmo no salí en el primer listado ya que estoy en una situación fatal. No se cuanto más tenemos que esperar para que se solucione esto, me parece muy fuerte que tengamos que seguir esperando. Señor defensor del pueblo por favor ayúdenos porque es usted una de las voces a la que escuchan, al pueblo casi no le echan cuenta. Saludos”.*

Provocan indignación: *“¿cuándo van a resolver todo este lío? ¿Cuándo se van a poner a trabajar?, ¿cómo van a solucionar el haber dejado a miles de personas fuera de la ayuda por el cambio a no competitiva si decían que no pasaba nada, que llegarían a casi todos? Se han reído de los andaluces porque para sus alojamientos y dietas nunca falta presupuesto. Y usted como defensor de nuestro pueblo debería de poner las cartas sobre la mesa”.*

Lo decíamos el año pasado y desgraciadamente este año lo tenemos que volver a repetir: **“Esta situación está llevando a muchas familias con hijos menores, que esperaban estas ayudas para poder solventar su situación económica, al desahucio de sus viviendas”.**

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.

3.2.2.5 Menores y justicia

Dentro del ámbito de la Administración de Justicia, seguimos recibiendo numerosas consultas acerca de la problemática de menores que está singularmente vinculada a procedimientos de índole familiar y matrimonial, donde los cónyuges dirimen sus conflictos entre los que ocupan un papel preeminente los aspectos que atañen a sus hijos.

Se trata de pleitos en orden a dirimir entre los litigantes diversos aspectos como la custodia, el régimen de visitas, las pensiones por alimentos o cualquier cuestión que afecte a las facetas cotidianas en la vida de los hijos e hijas. Desgraciadamente muchas veces los hijos son tratados como moneda de cambio para solucionar problemas que se dan entre las propias parejas. Desde la Oficina de Información intentamos por un lado derivar hacia la mediación familiar y que se intente buscar el bien del menor; y en última instancia nuestra falta de competencia en estas materias de carácter jurídico-privado.

Son numerosas las consultas por las demoras de procedimientos judiciales (custodia de menores, divorcios) y resoluciones judiciales.

En este punto intentamos brindar nuestra colaboración cuando se trata de dilaciones en el procedimiento, como el caso de una persona que inició en octubre de 2019 un procedimiento de ejecución del convenio regulador con su exmarido donde se establecía la custodia compartida y que hasta el momento no se había resuelto nada.

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 España. En esta consulta informamos que el trámite debe realizarse directamente ante el Consulado de España del lugar de residencia del menor.

La acumulación de **retrasos en los expedientes de nacionalidad española** es otro de los temas recurrentes en esta materia. Hay retrasos de más de cuatro años en la resolución de los expedientes y todavía hay muchos sin grabar, en concreto, más de 200.000 expedientes se encuentran todavía pendientes de resolver. Estos retrasos afectan, no solo a los solicitantes, sino también a sus familiares más directos que no pueden optar a su documentación por la vía de la reagrupación comunitaria hasta que los expedientes no estén debidamente resueltos y notificados.

Todos los años visitan el Defensor [los niños que vienen dentro del programa Vacaciones en Paz desde el Sahara](#). En estas visitas atendemos a los niños y a las familias de acogida y a los representantes del pueblo saharauí y la organización andaluza. Desde el Defensor del Pueblo Andaluz y Defensor del Menor de Andalucía saludamos esta iniciativa y agradecemos a las familias andaluzas de acogida su solidaridad. Por parte de la Asociación nos solicitaron que les ayudáramos en la visualización del problema del pueblo saharauí y la obtención de la nacionalidad española para las personas nacidas en el Sahara occidental y campos de refugiados. En esta visita venía una niña que volvió en septiembre a los campos de refugiados en Argelia. En octubre le diagnosticaron cáncer. Estuvo en el

hospital de Argel y nos solicitaron la colaboración de la Oficina para poder traerla y ser tratada en Sevilla. Al final se concedió un visado para ella y su madre mientras se recuperase.

Como ya se ha indicado en el apartado dedicado a las personas migrantes, el pasado año, los Defensores del Pueblo han prestado mucha atención a la problemática de los niños menores que llegan a España no acompañados. Dedicándose las XXXIV [Jornadas de Coordinación de los Defensores a este tema](#).

En nuestra visita a Ronda el pasado año, tuvimos ocasión de reunirnos con una asociación que se dedica a la atención a menores no acompañados. Nos cuentan que “tienen un centro de 29 niños en Cortes de la Frontera, que los niños están muy bien en un pueblo donde la población es mayoritariamente envejecida y ha servido de revulsivo. Están integrados y los empresarios de la zona les ofrecen prácticas, pero tienen problemas con la oficina de extranjeros de Málaga para que se les tramiten las autorizaciones”.

En dichas Jornadas conocimos los [testimonios](#) y dificultades de dos menores que habían llegado a nuestro país hacía más de 3 años y que actualmente se encontraban todavía sin autorización de residencia. Uno de los chicos se puso en contacto con la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía, días después de las Jornadas. Parece ser que después de más de un año todavía no lo han declarado en situación de desamparo y no pueden tramitar la residencia. Nos traslada la documentación el Ayuntamiento de Churriana, y contactamos con ellos. Hablamos con la abogada que le está llevando el caso y al final se le ha concedido la minoría de edad por la Fiscalía de Granada, que también participó en las Jornadas. Queda ahora pendiente la autorización de residencia y trabajo.

3.2.2.7. Derecho a la cultura, ocio y deporte.

El ocio constituye un área fundamental para explicar y entender los valores, normas y actitudes de la juventud actual. Desde los servicios sociales nos trasladan la falta de actividades de ocio y tiempo libre para la juventud como uno de los problemas para poder conseguir una juventud



más participativa, implicada y con valores. En el apartado de Cultura y Deportes hemos recibido también consultas sobre las dificultades de algunos jóvenes para poder realizar la práctica de algunos deportes. Así, por ejemplo, un padre nos comentaba la dificultad para conseguir la carta de libertad para su hijo menor que se encontraba en un equipo de fútbol infantil.

Hemos recibido varias consultas sobre el uso de los vestuarios en piscinas. Nos plantean los problemas del uso compartido por menores y personas adultas en el mismo espacio y con los mismos horarios pidiendo organizase de una manera adecuada para proteger la intimidad de los menores.