



En todos estos casos, desde la Defensoría comunicamos los hechos ante las fuerzas de orden público y trasladamos los antecedentes a los servicios sociales municipales o servicios de protección de menores.

Igualmente asesoramos a las personas sobre los servicios que presta el Servicio de Asistencia a Víctimas de Andalucía (SAVA). Se trata de un servicio de carácter público, de ámbito andaluz, universal y gratuito, integrado por recursos, funciones y actividades, dirigido a informar, asesorar, proteger y apoyar a las víctimas de delitos, así como a reducir y evitar los efectos de la victimización secundaria, acercando la justicia a la ciudadanía.

Otro recurso que ofrecemos es el Teléfono del Menor de la Junta de Andalucía a través de los distintos recursos que ofrecen:

Teléfono de notificación de posibles situaciones de maltrato infantil: 900 851 818

Teléfono de Información sobre Menores y TIC: 902 113 000

Teléfono de Información General en Materia de Infancia: 900 921 111

Igualmente, en algunos casos hemos derivado las denuncias de los ciudadanos sobre malos tratos a menores a la Fundación ANAR, donde dan respuesta inmediata a todo tipo de problemas: acoso escolar, violencia de género, maltrato, trastornos de alimentación, ciberbullying, entre otros.

Cualquier niño o joven puede marcar su número 900202010, que es gratuito y confidencial, y encontrará al otro lado un psicólogo que le va a escuchar el tiempo necesario, que le orientará en su problema y que le ayudará a encontrar un solución.

3.2.2.5. Menores y Familia

Cerca de 300 consultas hemos recibido en el año 2017 sobre esta materia. Son frecuentes las consultas con respecto a problemas sobre la custodia de los hijos, al incumplimiento del régimen de visitas, la falta de abono de las pensiones de alimentos, tanto por parte del progenitor beneficiario como del obligado al pago, al haber cambiado las circunstancias económicas de la familia.

También muchas llamadas para tratar temas de **malas relaciones en el seno de las familias**. Así comprobamos tras recibir la llamada desesperada de una niña de 17 años que contactó con la Institución pidiendo orientación sobre cómo tener ella misma su custodia, porque debía ingresar en un centro y no quería. Alegaba que vive con su madre y su padre está fuera. Estuvo ya interna durante unos 5 ó 6 meses reconociendo que antes no estaba bien pero manifiesta que ahora se encuentra mejor y que en su casa con ayuda externa, tratándose, podría llevar una vida normal.

Según nos relataba intentó suicidarse en su momento. Entró en un centro tipo granja donde era feliz, le gustan los animales, pero al parecer lo tienen que cerrar, motivo por el que pasó a un piso. Allí estuvo algo más de un mes, abandonando la terapia. Insiste una y otra vez que si vuelve a este sitio se suicida.

A medida que avanza la conversación vemos que no se trata de una simple riña entre madre e hija, ni una amenaza de la madre en relación al centro, se trata de algo mucho más serio. Después de media hora de conversación nos pide que hablemos con su madre para convencerla. La progenitora, por su parte, nos aclara que la menor abandonó la terapia y debe continuarla.

También nos comunican casos de **violencia filioparental**. Interesante es la consulta formulada desde una localidad sevillana por una joven debido a la actitud de su hermana de 17 años que agrede a su madre. Ésta tiene continuas peleas con la madre llegando a agredirla, habiéndola incluso denunciado tras lo cual se aclara que la víctima es la madre y la agresora la menor. Esto último nos comenta que no llega a ningún sitio al no querer hacer nada al respecto su madre por miedo. Tiene una relación con un varón de más de 30 años. Poco a poco nos va dando más datos sobre la situación familiar. Su madre ha sido víctima de malos tratos por parte del padre de su hermana, fruto ésta de segunda relación. El había presenciado durante años las palizas que recibía su madre dejándola en el suelo sin poder levantarse. Manifiesta estar en desacuerdo con la forma de gestionarse esta problemática pues su madre con mucho miedo jamás denunció esta situación. Respecto a su hermana, ésta lo llamo para que le



comprase un billete de avión e irse con él, pero cambió de decisión y ahora no quiere viajar. Su planteamiento es cómo hacer para que obliguen a su hermana a que se vaya con él o se lleve algún tipo de actuación para que no acabe mal. Consume droga y sospecha que vende también (consulta 17/3719).

Como puede comprobarse, nos enfrentamos a un tema muy complejo y de difícil abordaje: Debemos asesorar para que la madre no permita las agresiones y denuncie la situación, y si le tiene miedo como dice, él, como hijo, puede hacerlo, o cualquier familiar o incluso amigo o vecino. Por otro lado intentar trabajar con ella, con lo complicado de la edad y la situación. Tras hablar valorando la repercusión de una decisión u otra si le aclaramos que es difícil o más bien imposible obligar a una menor de 17 años a que se marche junto a él o haga algo productivo y razonable, barajando incluso en lo que puede terminar todo esto.

Desde nuestra Institución ya venimos denunciando la magnitud que está adquiriendo la violencia filio-parental, y reclamamos programas específicos y especializados en esta materia que, a través de medidas de intervención, permitan restituir la jerarquía y la autoridad paterna, reparen las relaciones rotas y deterioradas por la violencia familiar, y además, permitan el aprendizaje de técnicas para establecer entre los miembros de la familia una disciplina coherente y consistente.

Por otro lado, continúan siendo habituales las consultas en relación con la **discrepancia de atención de los padres separados o divorciados con respecto a los hijos.**

Traemos a colación un ejemplo: *“estoy desesperada con mi ex marido, llevo separada tres años y de esta relación nacieron mis hijas de 10 y 5 años. Por motivos laborales he tenido que emigrar a Alemania porque en España mi situación era insostenible, la custodia desde la separación es mía pero al salir del país y negarse mi ex marido a traerme a mis hijas las he tenido que dejar a cargo de él pero sin renunciar a la custodia y con pensamiento de traer a mis hijas conmigo. El problema que tengo es que no me mantiene informada de nada, ni si se ponen enfermas ni temas escolares ni si salen de vacaciones, no me informa de nada, me dice que como están a su cargo no tiene por qué*

dar-me explicaciones y lo peor es que me bloquea del teléfono y no me lo coge en 4 ó 5 días . Estoy desesperada porque necesito hablar con mis hijas y él me lo impide, la única manera es cuando están con mis padres que llamo a su teléfono pero después me tiene 4 ó 5 días sin cogérmelo y hablar con ellas. No se lo que hacer ni qué derechos tengo, estoy lejos y desesperada, por favor necesito ayuda” (consulta 17/3741).

Ante estas situaciones informamos de la existencia de la mediación familiar, cuya finalidad es, con carácter general, lograr que las partes en conflicto alcancen acuerdos equitativos, justos, estables y duraderos, contribuyendo a evitar, en su caso, la apertura de procedimientos judiciales o contribuir a la resolución de los ya iniciados.

En cuanto a los derechos que le asisten como madre por supuesto que está el de mantener una comunicación fluida con sus hijas. El progenitor no conviviente está involucrado porque está afectado el interés del hijo y puede tener opinión, hacer cuestionamientos, proponer incluso soluciones a ese conflicto, porque ese progenitor está ejerciendo la patria potestad. Así que en el caso de incumplimiento de dichos derechos por parte del padre puede solicitar dicho cumplimiento a través del Juzgado de familia competente, por lo que le recomendamos que contacte con un letrado que le asesore al respecto.

Seguimos recibiendo muchas consultas sobre la **expedición y renovación de los títulos de familia numerosa**. Tardanza en la expedición de dichos títulos, con el consiguiente perjuicio para la familias y beneficiarios de ellas. Información sobre los requisitos en situaciones especiales: miembros de la familia discapacitados; hijos de diferentes unidades familiares, equiparación a familia numerosa por tener a su cargo a un nieto, etc.

Sobre la posibilidad de incorporación de un hijo, del que tiene la patria potestad, aunque no la custodia, también nos han remitido consultas, informándonos de nuestra recomendación en el sentido de que en aquellos supuestos en que un progenitor separado o divorciado solicite el reconocimiento del título de familia numerosa con su nueva pareja, incluyendo en el mismo a los hijos procedentes de su anterior relación, se compruebe que éstos no están incluidos en otra solicitud o título en

vigor, y que tras acreditar que dicha petición reúne el resto de requisitos establecidos en la legislación se emita la correspondiente resolución estimatoria, sin que sea obstáculo para ello la carencia de autorización expresa o tácita del otro progenitor.

3.2.2.6. Derecho a la Cultura, Ocio y Deportes

Varias personas nos hacen llegar sus reflexiones sobre la **venta de alcohol a menores**. Desde nuestra Institución hemos mostrado la conveniencia de proponer al Parlamento andaluz que estudie la viabilidad de modificar la actual normativa para restringir la publicidad exterior y el acceso de los menores al alcohol. Por ello, el Defensor considera “interesante” que, al margen de que el acceso de los menores al alcohol esté mejor vigilado, se contribuya a evitar que la aparición sin cortapisas de mensajes publicitarios sea asumida por los adolescentes y jóvenes como una rutina de socialización más y la necesidad de no vincular el consumo de alcohol a la diversión. <http://www.defensordelmenordeandalucia.es/consumo-de-alcohol-en-los-menores>

También nos han llegado consultas sobre el uso de las piscinas, propuestas para modificar el reglamento de parques infantiles, falta de limpieza en los parques y jardines, etc.

En estos casos siempre solicitamos que los interesados envíen escritos a los ayuntamientos para que cumplan con sus obligaciones de limpieza y adecuación de los parques a sus cometidos y en su caso que nos envíen copia para poder intervenir.

3.2.2.7. Menores y Extranjería

Con respecto a los menores extranjeros nos llegan muchas consultas por **denegaciones de reagrupaciones familiares** al no tener los progenitores ingresos suficientes para poder mantener en condiciones a dichos menores. En estos casos intentamos mediar con las Oficinas de extranjería de las Subdelegaciones del Gobierno para hacerles ver el interés superior del menor para vivir con sus familias y que se debe de tener un grado de flexibilidad para permitir la citada reagrupación.