

Por su especificidad hemos de destacar la [sugerencia](#) al Ayuntamiento de Sevilla para que valore la posibilidad de modificar la ordenanza reguladora del impuesto de bienes inmuebles para que permita disfrutar de la bonificación del impuesto a aquellas familias numerosas en que la mayor parte de las personas incluidas en el título residen habitualmente en la vivienda sobre la que se solicita la bonificación ([queja 16/0419](#)).

También destacamos la situación de una familia que perdió la condición de familia numerosa en el período de tiempo en que se demoró la tramitación de la revisión del grado de minusvalía del hijo. Tras analizar las circunstancias del caso formulamos una recomendación a la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales de Cádiz para que fuese atendida la reclamación presentada por la familia y, en consecuencia, se retrotrayera la fecha de efectos del título de familia numerosa ([queja 16/6374](#)).

3.2. Consultas

3.2.1. Datos cuantitativos

Durante el año 2017, en asuntos de menores, se han recibido 2.208 consultas, tanto a través del teléfono gratuito específico del Defensor del Menor (900506113), como a través del teléfono de la Institución (954212121), atención presencial, internet o redes sociales.

En todo caso, se destaca la importante incidencia que tienen las consultas realizadas a través de medios telefónicos: Teléfono del Menor (900 506 113) y teléfono general (954 21 21 21), que asciende al 84,50% de las consultas.

Respecto de la temática realizada, los asuntos que más han concitado el interés de la ciudadanía ha sido la de menores (35,42%). También ha existido una gran demanda de información en el ámbito de la educación no universitaria, de tal manera que las consultas planteadas acerca de este tema ascienden al 31% por ciento del total de las atendidas por

el Defensor del Menor de Andalucía. Y también debemos señalar las consultas que tienen como fundamento la base de la falta de viviendas, pero en las que se ven involucradas familias con menores a su cargo.

En cuanto a la procedencia geográfica de las consultas, la mayor parte de éstas llega desde la provincia de Sevilla, situándose en el 37% del total. En cuanto a la provincia desde la que se han remitido menos consultas, este año 2017 ha sido Huelva, con un 3,13%.

3.2.2. Temática de las consultas

3.2.2.1. Derecho a la salud

Una de las consultas más constantes que hemos venido recibiendo este año y el anterior es la **ausencia de facultativos pediátricos**. Unas veces motivadas por el cierre de alguna Unidad, como por ejemplo en la Línea de la Concepción (Cádiz), en otras por la falta de urgencias pediátricas como aconteció en un centro de salud de Almuñécar (Granada).

Se quejan de que las personas que se jubilan no son sustituidas: *“Soy la mamá de una niña de 13 años que fue diagnosticada de linfoma leucemizado en diciembre de 2012. Tras muchos tratamientos de quimioterapia su enfermedad remitió. Aunque aún estamos con revisiones cada tres meses. Su doctora se jubiló y ahora resulta que me dicen en el hospital que no tienen a nadie que sustituya a la doctora”* (consulta 17/2960).

Otras veces es la falta de pediatras en los pueblos, bien al no existir dotación de plaza de pediatría por falta de ratio suficiente de población infantil; o que aun habiendo dotación de plaza de pediatra en la plantilla del centro de salud, no hay especialistas disponibles para ocuparla. Estas últimas plazas son desempeñadas por médicos de familia, si bien las familias expresan su oposición a estas sustituciones.

Otro tema de interés en las consultas es el **tratamiento de las enfermedades raras**, sobre todo cuando hay niños que son los que están padeciendo dichas enfermedades.

Un grupo de familiares nos demanda que actuemos para que los niños con enfermedades raras puedan ver protegido su derecho a la salud. En este sentido señalan que la clasificación de las mismas se realiza conforme a un catálogo obsoleto (CIE-9) lo que conlleva problemas para la identificación y, por lo tanto, el diagnóstico de las que no aparecen en el mismo. Demandan un mejor conocimiento de los profesionales sobre este tipo de enfermedades y critican que la atención temprana se suspenda cuando los enfermos cumplan la edad de seis años, sin que en el ámbito educativo se supla adecuadamente el tratamiento rehabilitador sanitario.

Informamos a las personas consultantes de la existencia del Plan Andaluz de Enfermedades Raras y sobre la necesidad de actualizar los conocimientos y tratamiento de dichas enfermedades. También la necesidad de utilización de uso compasivo de medicamentos en aquellos casos que lo requieran.

La **falta de tratamientos adecuados a los problemas de salud mental de las personas menores** también ha sido motivo de consulta. Ejemplo es el caso de una señora que nos traslada que se separó en el año 2012 por violencia de género. Tiene dos hijas de 7 y 12 años respectivamente. Desde 2014 su ex marido tiene una orden de alejamiento. Ella está siendo atendida en el Punto de Información a la Mujer (PIM). Manifiesta que lo que más le preocupa es la situación de su hija mayor que sufre un mutismo selectivo, por el que ha estado en tratamiento en salud mental infantil. Se lamenta de que existe una enorme descoordinación entre los diferentes profesionales que han visto a su hija y que ésta no está recibiendo la atención debida. Ha acudido a un psicólogo particular que está elaborando un informe y solicita nuestra intervención para que tanto desde salud mental como de los servicios sociales establezcan un plan de actuación adecuado para ayudar a su hija.

3.2.2.2. Derecho a la Educación

La **escasez de profesionales técnicos de integración social (antiguos monitores de educación especial)** en los centros educativos ha sido uno de los temas más denunciados.

Con respecto a las necesidades educativas especiales, recibimos la visita de un padre que denunciaba problemas en relación al transporte escolar de su hijo en centro público de educación especial. A pesar de que el joven no debe permanecer más de una hora en ruta, este tiempo se prolongaba hasta una hora y media, llegando aquel a la vivienda familiar en condiciones lamentables. Este asunto tuvo mucha incidencia en redes sociales y al final terminó resolviéndose satisfactoriamente.

Por lo que se refiere a la educación y la situación económica en que se encuentran muchas familias, han llagado a esta Defensoría consultas sobre **denegaciones del servicio de ayudas de comedor escolar**.

Como ejemplo citamos el de una madre que expresa que *“me he puesto varias veces en contacto con ustedes para pedir ayuda de forma desesperada porque soy mamá de mellizos de 4 años, estoy divorciada por violencia de género con sentencia firme. Vivimos en un alquiler social y aún teniendo la acreditación de los servicios sociales en los que se expone nuestra situación económica y aún haber hablado con la directora en varias ocasiones para exponer la situación, mis hijos, a fecha de hoy, están fuera de las listas de comedor escolar, limitando hasta el extremo la posibilidad de encontrar un empleo en dicho horario, y obviamente agravando mi situación actual. Os suplico me ayudéis en el caso ya que los servicios sociales me dicen que es lo único que pueden hacer, darme la acreditación y en el centro hacen caso omiso a mis súplicas”* (consulta 17/5652).

Otra madre nos reclamaba que no le habían dado plaza al estar en situación de desempleo: *“Soy madre divorciada con sentencia, mi ex marido se fue de casa dejándonos a dos menores de 9 y 3 años sin recurso alguno. El año pasado tras correr la lista de espera entro en febrero y pude trabajar pero cuando llegó el momento de entregar de nuevo la documentación me encontraba otra vez en paro por lo que este año tampoco tengo plaza con el agravante de que la chica ya está en el mismo colegio y sin plaza. De esta forma no puedo coger ningún trabajo porque el horario es de 9 a 2 y así me es imposible. Pido por favor las plazas de comedor para poder mantener a mis hijas”* (consulta 17/1447).

Desgraciadamente, en este caso, no pudimos ofrecer una solución al asunto, porque la normativa establece para poder tener derecho al servicio complementario de comedor escolar, que los progenitores deben estar trabajando.

El aumento desmesurado de demanda de plazas ha hecho imposible que se cubran todas las necesidades, de modo que se ha hecho del todo necesario aplicar con toda rigurosidad el control de los requisitos de acceso.

Hemos demandado una revisión de la normativa aplicable para adaptarla a las situaciones reales de las familias.

No obstante, informamos a los ciudadanos de que el servicio de comedor también queda garantizado cuando el alumno o alumna se encuentre en situación de dificultad social extrema o riesgo de exclusión, si bien dichas circunstancias deben de quedar acreditadas mediante la emisión del correspondiente informe emitido por los Servicios Sociales Comunitarios.

Así recomendamos que se acuda a los Servicios Sociales Comunitarios del distrito y solicite información y orientación sobre la posibilidad de que se estime la procedencia de emitir el correspondiente informe a efectos de poder acreditar sus circunstancias.

Con respecto al **acoso escolar** son frecuentes las consultas de padres y madres que nos transmiten su preocupación por las situaciones de acoso padecidas por sus hijos en los centros docentes en los que están escolarizados, señalando que sus denuncias ante los órganos de gobierno del centro y ante la Administración educativa no habían dado lugar, a su juicio, a actuaciones eficaces para poner fin a dicha situación y donde muchas veces la única solución que se les ofrece es el cambio de centro sin modificar la situación de los acosadores.

Durante 2017 hemos recibido más de 100 consultas sobre acoso escolar. Algunas para denunciar lo que entendían pasividad de la Administración educativa sobre el acoso escolar: *“Mi hija mayor sufrió acoso escolar por sus compañeros, mientras maestras, que se cambiaban casi cada año, “no sabían nada”, “no veían nada”, “no se enteraban de nada”, o si se enteraban “pues son cosas de niños,” “no podemos meternos en las familias para vigilar como educan a sus críos”, etc. Sin ni siquiera debatir aquí sobre los valores de los seres capaces de pisar uno a otro como animales, estoy indignada con aquella negligencia por parte de la maestra. Los padres cuando dejamos a nuestros hijos en colegio esperamos que como mínimo están vigilados. Pero*



si los maestros no ven nada, no escuchan nada, no saben nada, y así no garantizan la seguridad física y emocional de los niños, no estén haciendo su trabajo. Quizá están en la profesión equivocada? Yo por mi parte quiero inmediatamente cambiar de colegio porque estoy muy preocupada por el bienestar de mis hijas y no creo en la voluntad de la administración de tomar medidas. Les agradecería si me pudieran avisar como puedo poner una denuncia formal” (consulta 17/1383).

Son muchas las llamadas de atención ante un tema que nos preocupa y que ha motivado que esta Institución elaborase un Informe especial sobre acoso y ciberacoso.

<http://www.defensordelmenordealucia.es/acoso-escolar-y-ciberacoso-prevencion-deteccion-y-recuperacion-de-las-victimas>

3.2.2.3. Derecho a la vivienda

El problema de la vivienda sigue sin resolverse en nuestra Comunidad. Algunas zonas de Andalucía se encuentran en una situación de emergencia habitacional que no deja de crecer. Son muchas las familias que tienen problemas para acceder a una vivienda digna, un derecho que, según el artículo 47 de la Constitución Española, tienen todas las personas en nuestro país. Igualmente nuestro Estatuto de Autonomía (artículo 25) hace otra declaración para regular el acceso a una vivienda digna y adecuada en condiciones de igualdad.

En muchas localidades andaluzas faltan viviendas adecuadas. Observamos cómo continúa el lanzamiento derivado de desahucios por impago de rentas de alquiler y desalojos por ocupaciones de vivienda tanto públicas como privadas.

Frente a esta situación, nos seguimos encontrando con una administración pública que carece de medios para satisfacer las necesidades de alojamiento de la población con menores recursos económicos: «No disponemos de viviendas en alquiler social» nos contestan los ayuntamientos a nuestras solicitudes de informes de necesidad de vivienda, y constatamos que no se ponen todos los medios y medidas que puedan permitir el desarrollo

pleno y responsable del derecho a la vivienda. No se dan soluciones definitivas, sólo provisionales y alejadas de lo que podemos entender por «un techo digno».

Las cosas se complican cuando aparecen **problemas de desahucio, malos tratos y falta de ingresos**.

Una madre se personó en la sede de esta Institución con sus dos hijos de 7 y 15 años, respectivamente, y unas maletas con sus enseres personales. Había estado acogida unos días en casa de una amiga pero ya no puede estar más tiempo por lo que se encontraba en la calle. Había cobrado el salario social y lo tenía, pero nadie le quería alquilar una vivienda. Quiere volver a su municipio, y quiere que le ayuden desde los servicios sociales comunitarios a acceder a una de las viviendas vacías que ella dice que hay en su localidad y por las que podría hacer frente al pago de un alquiler social asequible a sus ingresos económicos. Tiene a su padre mayor que vive solo, pero que tampoco quiere ayudarle también por miedo.

En esta tesitura realizamos gestiones con la unidad móvil de urgencia del Ayuntamiento de Sevilla y le ofrecen la posibilidad de tener comida en un bar y de una noche en un hostel con quien tienen un convenio. Nos comunican que ésta es la única ayuda que pueden ofrecerle a la interesada dado que al estar empadronada en otra localidad, son los servicios sociales de allí los responsables de las intervenciones. Contactamos con los Servicios Sociales Comunitarios de su municipio y les trasladamos la situación de urgencia de la interesada y sus hijos menores.

Al final el Ayuntamiento le ha concedido una ayuda para la vivienda y actualmente está trabajando en una empresa de limpieza.

Desgraciadamente han sido muchos más los casos abordado en 2017 con problemas de falta de vivienda y desahucios donde hay menores de edad. Tal es la situación de una familia de cinco miembros, tres de ellos menores, de siete, cinco y cuatro años. Percibían únicamente 426 euros de renta agraria, y se encontraban a la espera de cobrar la ayuda del alquiler correspondiente al ejercicio 2015 que había de resolver en breve



la Junta de Andalucía. Indicaba asimismo que las viviendas más baratas de alquiler que había en un municipio sevillano tenían un coste superior a 320 euros mensuales y que, además, nadie quería alquilar a personas que no dispusieran de una nómina. Añadía finalmente que era demandante de vivienda protegida desde hacía aproximadamente 8 años, sin que en ningún momento se le hubiera facilitado el acceso a vivienda protegida por parte del ayuntamiento en cuestión.

Muchas personas que **se ven obligadas a ocupar casas porque desde las administraciones no se les ofrece una vivienda adecuada**, y que puedan pagar, o porque no les alquilan vivienda en el mercado privado. Hemos atendido a grupos de mujeres en Cádiz, que se quejaban de la falta de viviendas para ellas y sus hijos, o en Chipiona donde un grupo de mujeres habían ocupado unas viviendas y no se les suministraba agua, como la Corrala de Chipiona, o familias en Alcalá de Guadaíra, o Dos Hermanas.

Cuesta imaginar las circunstancias tan difíciles en las que a diario ha de desenvolverse la vida de estos niños y niñas andaluces, protagonistas y víctimas sin quererlo, de las extremas condiciones de precariedad tanto en materia de vivienda, como económica y a veces también social en las que se encuentran sus familias. En los últimos informes estamos alertando de las consecuencias y efectos que los procesos de desahucio pueden ocasionar en la vida de las personas menores.

En los niños y niñas, protagonistas indirectos de las consultas que hemos relatado, esas consecuencias y efectos pueden sufrirse por partida doble y producirse un agravamiento de las mismas, ya que, por un lado, han sufrido un desahucio previo de las viviendas que venían ocupando al no poder sus progenitores seguir haciendo frente a su pago y, por otro, en algunos de los casos, vuelve a repetirse la historia al tener que salir de las nuevas viviendas en las que se habían alojado.

No podemos olvidar que tras las ocupaciones ilegítimas protagonizadas por sus progenitores, con la carga y sufrimiento emocional que todo ello conlleva, existe otros hándicaps: la conciencia de la inestabilidad y transitoriedad del alojamiento, el miedo a que en cualquier momento

vayan a echarlos, volver a repetirse los requerimientos judiciales, o administrativos de desalojo, el tener que salir con todas sus pertenencias a cuestras para acabar alojándose en casa de algún familiar y terminar viviendo, las más de las veces, en situación de hacinamiento.

La **falta de resolución en plazo de las ayudas al alquiler** también agrava la situación de muchas familias. Ya lo manifestábamos en nuestro informe del año 2016 con respecto a las ayudas al alquiler de 2015. Este año ha vuelto a ocurrir, y eso que nos garantizaron desde la Consejería que iban a estar pagadas todas las ayudas en septiembre. Hemos tenido que volver a realizar otro requerimiento para que se agilizaran y resolvieran dichos pagos. En él reclamábamos que cerca de 14.000 familias con derecho a las ayudas estaban en octubre sin poder cobrar unas ayudas que debían haberse resuelto en febrero de 2017. A final de año muchas de ellas todavía seguían sin percibir estas ayudas tan fundamentales.

Reproducimos el testimonio de un solicitante de ayuda desalentado: *“Otro año esperando ayudas miserables, cuando me llegue será para una casa que ya no tengo, y este año ¿se acabo la ayuda? prometían y prometían... Pero solo hay dinero para ellos, con lo que ganan en un mes yo vivo todo un año. Y todavía tengo que demostrar que soy pobre. Que no puedo ni me dejan salir de la miseria, que no puedo sacar a mis hijos de esta pobreza, que solo puedo subsistir si un hombre me mantiene... gracias por unas migajas de ayuda que nunca llega a tiempo”* (consulta 17/5295).

3.2.2.4. Menores en situación de vulnerabilidad

La crisis sigue presente en el día a día de las familias andaluzas. En 2017, cerca de 600 personas se han dirigido a nosotros por consultas relacionadas con las **prestaciones del Programa de Solidaridad**, conocidas popularmente como Salario Social.

Dichas peticiones de información vienen motivadas fundamentalmente por las demoras de más de un año, que se siguen produciendo en el reconocimiento de dichas prestaciones en las provincias de Cádiz, Sevilla, Málaga y Córdoba, así como por los retrasos en el cobro mensual cuando ya están aprobados los expedientes.

La situación es desesperante para muchas familias, la mayoría con hijos menores de edad, que ven cómo el único ingreso que pueden obtener no se abona y se incumplen los plazos establecidos por las disposiciones en vigor.

Han sido muchos los escritos y comentarios en redes sociales sobre la situación de estas familias sin ingresos y que según su norma reguladora deberían haberse resuelto en el plazo de dos meses y que en muchos casos que han llegado hasta nosotros han tardado, en ocasiones, entre 8 y 12 meses.

Traemos a colación algunos relatos:

“Cádiz es una vergüenza con los pagos del salario, señor defensor haga usted algo por el pueblo por dios, que tenemos que sobrevivir”; *“De verdad que esto es una vergüenza 6 meses esperando una ayuda que es para gente que no tienen nada de nada y aquí una con pequeños y una familia monoparental... desesperada sin saber que hacer ya que mis hijos tienen que comer vestir por lo menos lo necesario... como yo, muchísima gente... pero quien esté agarrado a esto ya te digo... que se mueren de hambre...”* (consulta 17/9264).

“Tengo 31 años y parado de larga duración con 2 niños. Me ayudan mis familiares pero ellos tampoco están bien. Solicité el salario hace 1 año y dos meses y me dicen que mi expediente esta en comisión. Yo mientras tanto no puedo pagar las facturas de agua ni de luz. No puedo hacer frente a mi situación”.

En este ámbito, los ciudadanos también se lamentan de la cuantía que perciben y de los descuentos que se les hacen: *“Cómo es posible que me hayan descontado del salario social 200 € de la manutención alimenticia de mi único hijo, menor de edad, siendo el único dinero del que disponemos? Me parece totalmente injusto que hagan estas cosas. Tanto tiempo esperando, 10 meses, y ahora esto”. O de la irregularidad en los pagos, ya que existe una fecha determinada para abonar la prestación: “¿Cuándo pagan este mes, yo el alquiler lo tengo que pagar el día 1 de cada mes y si no es así me echan de mi casa” .*

Por otro lado, **la pobreza en Andalucía se ha convertido en un problema estructural**, tanto por afectar a un elevado porcentaje de personas y familias, como por su cronificación, debido a las dificultades que tienen de salir de esta situación. Las mejoras generales de la economía apenas se perciben en el sector más empobrecido de la sociedad.

Los Servicios Sociales se encuentran colapsados para tramitar los subsidios y poder informar y atender a las personas que acuden, solicitando ayudas ante la falta de ingresos y la necesidad de abonar los gastos de luz, agua y alimentación para sus hijos. Los ciudadanos se quejan de que no reciben atención de los Servicios Sociales, que tienen que esperar colas, que solo atienden dos días a la semana, etc.

La realidad es que cuando nos ponemos en contacto con estos profesionales apreciamos todo el cariño y esfuerzo que dedican día a día a intentar resolver los graves problemas que se les plantean.

Muchas otras consultas provienen de ciudadanos que han sido despedidos o que se han **endeudado con empresas de préstamo fácil** y quieren salir del atolladero. Nos solicitan una segunda oportunidad para volver a ser personas, ya que la actual normativa no ofrece una respuesta suficiente.

Desde el teléfono del menor (900 50 61 13) nos llegan, además, **denuncias de malos tratos**, en cuyo caso damos traslado de los antecedentes a la Administración competente (servicios sociales municipales o servicios de protección de menores de la Junta de Andalucía) a fin de que ejerzan las funciones que tienen encomendadas por la Ley 1/1998, de 20 de abril, de los derechos y atención a menores en Andalucía.

También recibimos llamadas anónimas para alertarnos de **situaciones de riesgo para los menores**.

Citemos un ejemplo. Una persona nos denunciaba la que a su juicio era una situación de riesgo en la que se encontraban cuatro hermanos menores de edad que vivían en una vivienda cercana al domicilio del denunciante. Intentamos que nos expongan con mayor precisión la situación y nos escriben: Los niños de 7 a 10 años están todo el día en la calle, sucios, con



ropa de verano en invierno, tiritando de frío, faltan mucho a clase, y cada vez que ven a los vecinos con comida les piden diciéndoles que su madre no les da mucho de comer. La niña no va al colegio y lo que mas preocupa a los vecinos es el trasiego de hombres de etnia gitana de 50 a 60 años entrando a la vivienda hasta elevadas horas de la madrugada. Muchos vecinos hasta de bloques colindantes han visto a la niña siendo tocada y besuqueada por estos hombres de avanzada edad.

Estos hechos fueron trasladados a los Servicios Sociales correspondientes, quien tras recibirlos se personaron en el domicilio familiar. Tanto la madre como la adolescente niegan los hechos relatados en la queja, a pesar de lo cual los profesionales intervinientes pueden acreditar indicadores de una posible situación de riesgo por posible absentismo escolar y derivados también de la precaria situación socio-económica en que se encuentran, precisados de ayuda social con que superar la coyuntura que atraviesan. Por todo lo expuesto en el informe se señala que se efectuará una labor de seguimiento de la situación familiar.

Debemos recordar en este sentido lo que dice el artículo 18.5 de la Ley 1/1998 de 20 de abril de los Derechos y la Atención al Menor: «Cualquier persona o entidad y, en especial, las que por razón de su profesión o finalidad tengan noticia de la existencia de una situación de riesgo o desamparo de un menor, deberá ponerlo en conocimiento de cualquier autoridad, que inmediatamente lo comunicará a la Administración competente, Autoridad Judicial o al Ministerio Fiscal».

También hemos recibido algunas consultas y quejas sobre la situación de **pérdida de custodia de los hijos y situación de desamparo**. Tal es el caso de una chica de 19 años que había tenido a su hija en un hospital y como era prematura había sido derivada a la incubadora. Una de las veces que fue a verla le dijeron que no podía, que le habían quitado a su hija. Había recibido un escrito de la Junta que no entendí en absoluto. Tras realizar investigaciones comprobamos que en la declaración provisional de desamparo se alegan circunstancias de los progenitores como inmadurez, carencia de habilidades para cuidar a un recién nacido, falta de apoyos familiares, etc. También dice que han realizado un acogimiento familiar de urgencia.

Han sido este año varios los casos en esta materia. El pasado mes de octubre recibimos a una concentración de unas diez madres en la puerta de nuestra Institución que se quejaban de determinadas prácticas administrativas que consideran irregulares y vulneradoras de derechos de las personas afectadas -tanto personas adultas como menores- las cuales se encuentran consolidadas en el funcionamiento ordinario de los servicios administrativos que ejercen funciones relacionadas con el Ente Público de Protección de Menores en las distintas provincias de Andalucía, (Córdoba, Cádiz y Sevilla).

Denunciaban concretamente descontrol en las declaraciones de desamparo, los métodos utilizados para la retirada de los hijos y falta de transparencia de las políticas en materia de protección.

Otro de los temas donde más a menudo nos transmiten denuncias o consultas en el teléfono del menor tiene que ver con los **malos tratos a menores**, tanto psíquicos como físicos. Creemos que el hecho de tener un teléfono gratuito y donde se garantiza la confidencialidad es uno de los aspectos positivos por el cual los ciudadanos se dirigen a nosotros.

Es más, cuando los ciudadanos teclean en Google defensor del menor, las 4 primeras entradas direccionan hacia nuestra Institución y es frecuente que nos llamen no sólo desde Andalucía sino desde otras comunidades autónomas.

Nuestro objetivo es facilitar a los menores y a sus progenitores un espacio seguro, confidencial, en el que pueden ser escuchados y respetados, y en el que puedan expresar libremente aquello que les ocurre para intentar buscar alternativas a sus problemas y orientarles a los recursos que la Administración pone a su disposición.

Durante este año hemos recibido **denuncias de maltrato sexual** (posibles abusos sexuales a una menor por parte de un adulto; subidas a redes sociales de vídeos de contenido sexual; denuncia la existencia de una organización criminal que se dedica a la pornografía infantil, etc.).

En cuanto al **maltrato físico**, es frecuente denunciar por parte de padres o madres separados con respecto al otro progenitor, petición de medidas de cambio del régimen de visitas, etc.



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.

Igualmente nos llegan solicitudes de información de padres extranjeros pero progenitores de niños españoles para **poder estar en situación legal en España**. Les informamos que en estos casos el procedimiento es sencillo, ya que está contemplado un tipo de autorización: arraigo familiar, en el que no es preciso contrato ni medios económicos, solo acreditar que su hijo es español, y que le otorgaría una autorización de residencia y trabajo, aunque para la renovación deberán trabajar al menos 6 meses en el periodo de un año.

Con respecto a **menores víctimas de trata**, en el mes de abril tuvimos una reunión con los representantes de CEAR (Comisión Española de Ayuda al Refugiado), para trasladarnos diversa problemática con respecto a los menores extranjeros.

Por un lado nos informan que se está detectando la presencia de varones africanos de origen francófono con perfiles de trata. Entran por la puerta de extranjería irregular y son trasladados como mayores a territorio peninsular. Es allí cuando en ocasiones manifiestan que son menores de edad. Cuando se trata de determinar la edad son trasladados al Servicio de Urgencia del Hospital Virgen del Rocío, donde se hacen unas pruebas que, a juicio de estas personas, no son muy fiables.

Nos presentan dos escritos: uno explicando la situación de riesgo que a su juicio se está produciendo en unos 50 menores en Sevilla posibles víctimas de trata, y si es posible que intenten coordinarse para que les den número de toda Andalucía. Y otra petición con respecto a la forma de realizar las pruebas de determinación de la edad en los hospitales andaluces.

El tema de menores posibles víctimas de trata, está siendo tratado por el Defensor del Pueblo Andaluz y el Defensor del Pueblo desde el año 2013 haciéndose reuniones de seguimiento de dicha problemática.

3.2.2.8. Defensa de otros Derechos

Creemos interesante reseñar un buen número de consultas que hacen referencia al **uso de las redes sociales por parte de los menores** y la preocupación por la utilización de dichas imágenes.



Por ejemplo, una madre se oponía a que su cuñada expusiera fotos de su hija en las redes sociales. Asesoramos a la interesada acerca de la posibilidad de presentar una demanda judicial para restaurar los perjuicios en la imagen de la menor y también le facilitamos los datos de contacto de la AEPD.

En estas consultas informamos que las imágenes de los menores son «datos», en el sentido dado por la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD), que las considera información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo concerniente a personas físicas identificadas o identificables. Así que se encuentran protegidas por nuestro ordenamiento jurídico, y no se puede disponer libremente de ellas.

El hecho de publicar fotografías en una web sin el consentimiento de su titular, (en este caso, de los padres de los menores afectados) significa revelar datos personales, hecho contrario a la Ley.

Para los menores de edad esta circunstancia es especialmente sensible, por eso cualquier acto de exhibición de menores de edad, debe contar con el consentimiento expreso de ambos progenitores, independientemente de la situación legal en la que se encuentren (casados, divorciados, no conviviendo juntos, etc.).

Les informamos de las diferentes posibilidades que les asisten: solicitar que cese tal vulneración, ejerciendo el derecho a la cancelación (supresión de tales fotografías), dirigiendo un burofax a la persona/empresa titular de la cuenta que subió las imágenes de menores, a fin de que las retire de la página web; o interponer una denuncia ante la Agencia de Protección de Datos, para que hagan cesar esa publicación e impongan las sanciones correspondientes.

La **intromisión por parte de los medios de comunicación en la vida de los menores** también ha sido objeto de consulta: Nos llama la madre al teléfono del menor, denunciando la situación de indefensión en la que se encuentra porque esa misma mañana habían aparecido en su puerta periodistas, fotógrafos y cámaras preguntando por ella y han sacado a su hijo.

Añade que un importante número de periodistas vienen efectuando un seguimiento continuo de las personas que entran o salen de su casa, preguntando a vecinos y familiares por su historia de vida, se supone que para publicar toda la información que obtengan con posterioridad.

En este caso, le indicamos la conveniencia de demandar el auxilio de la Fiscalía de menores a fin de que ésta pueda realizar actuaciones en protección de su hijo solicitando del juzgado la adopción de medidas cautelares para proteger sus derechos como persona menor de edad.

Por último nos consultaban sobre la regulación de los **trabajos de actores menores de edad**. Informamos que el vigente Estatuto de los Trabajadores establece una prohibición genérica de efectuar trabajo remunerado para aquellas personas que no alcancen la edad de 16 años. No obstante, existen ciertas excepciones, como lo es el caso de la participación del menor en espectáculos públicos en que podrá autorizarse de forma excepcional por la autoridad laboral, siempre que no suponga peligro para su salud física ni para su formación profesional y humana.

Le informamos de las limitaciones establecidas para realizar trabajo por menores en el Estatuto de los Trabajadores, también de la regulación específica contenida en Real Decreto 1435/1985, de 1 de agosto, que regula la relación laboral especial de los artistas en espectáculos públicos (BOE de 14 de agosto de 1985).