

viviendo 9 años en una casa de menos de 40 metros cuadrados, de alquiler, pagando 160 euros y he solicitado una vivienda digna, ¿me podría usted ayudar? Al final, después de la presentación de la queja el asunto se resolvió favorablemente, agradeciendo la persona afectada nuestras gestiones: "Buenos días, soy Sandra, nos han llamado del Instituto de la Vivienda, que el director ha aceptado una reunión con nosotros. Todo esto es gracias a usted, gracias."

También han acudido a la oficina para que **mediemos ante ejecuciones hipotecarias de la vivienda o un posible desalojo**. "Tengo un préstamo hipotecario el cual llevo un año sin poder pagar. Solo tengo una pensión de 598 euros, al tener 62 años pagamos de préstamo casi dos mil euros. He ido malvendiendo lo poquito que tenía para pagar, estoy divorciada y es mi vivienda habitual, como una de mis hijas es avalista solidaria quieren ejecutar la hipoteca y no sé por dónde voy a tirar si se llevan mi casa, la de mi hija y lo que le corresponda de su nómina. ¿Me pueden aclarar algo? No tengo para pagar un abogado y asesor que me oriente".

En estos casos, y en otros muchos que nos llegan, nos ofrecemos para colaborar en mejorar la disposición de la entidad financiera ante su situación, e intentar que se tomen en consideración las circunstancias personales, que se intente reestructurar la deuda para que su cuota sea menor e informando de los diferentes medios de asesoramiento tanto en la Delegación Territorial de la Consejería de Fomento y Vivienda, como en los Servicios Sociales de los Ayuntamientos.

3.3.4.3 Menores

Las consultas relacionadas con Menores han aumentado casi un 40% con respecto al año anterior, pasando de un total de 793 a 1.152 en 2016.

Menores	Consultas
Menores en Situación de Riesgo	159
Maltrato	81
Guarda Administrativa	8
Desamparo y Tutela Administrativa	55
Acogimiento	46
Adopción	10
Responsabilidad Penal de los Menores	18
Menores con Necesidades Especiales	7
Menores Extranjeros y Minorías Étnicas o Culturales	6
Conductas Contrarias a la Convivencia Social	18
Derechos Personales	17
Servicios de Información y Comunicación	270
Familia	334
Administraciones y Entidades Colaboradoras	3
Cultura, Ocio y Deportes	18
Juventud	1
Otras Áreas Temáticas	18
Silencio. Menores	1
Otras Cuestiones. Menores	82
TOTAL	1.152

Si tenemos en cuenta las consultas de otras materias donde se encuentran implicados menores, la cifra asciende a 2.624 en el año 2016, lo cual es una señal de la importancia de estos asuntos en la gestión diaria del Servicio de Atención Ciudadana del dPA.

Destacan las consultas sobre la guardia y custodia de los hijos; el retraso en el abono por parte de la Junta de Andalucía de las ayudas por parto múltiple y tercer hijo, los temas de acoso escolar y sobre el uso de redes sociales; sobre educación, la falta de plazas de comedores sociales, falta de ingresos para alimentar a sus hijos, el derecho de los niños y niñas a la protección frente a imágenes y exposiciones, etc.

Señalamos a este respecto la gran cantidad de llamadas y correos electrónicos recibidos (más de 300 en un solo día) con motivo de la exposición fotográfica realizada por el Ayuntamiento de Sevilla conmemorativa del Día del Orgullo Gay en la Avda. de la Constitución, manifestando que consideraban que se vulneraban los derechos de los menores. *“Se vulneran los derechos de los niños ya que se exponen imágenes de “sexo explícito” y otros que expresaron: “mis niños pasan por allí y se quedan escandalizados”.*

Tuvimos que organizar un dispositivo específico para poder dar respuesta a tantísimas llamadas y correos electrónicos en relación a esa cuestión, utilizando por primera vez el servicio de contestación a través de móvil para contestar a los ciudadanos: *“Entendemos que esta exposición está amparada por el artículo 20 de la Constitución que favorece la libertad de expresión y producción artística. El Defensor del Menor no considera, en principio, que estas imágenes lesionen algunos de los derechos presuntamente vulnerados, entre los que se encontrarían los de integridad moral y psicológica de los menores. Nos hemos puesto en contacto con los responsables políticos del Ayuntamiento de Sevilla, a quienes hemos trasladado el malestar de las personas que se han dirigido a la Institución. Además, el Defensor del Menor valorará las distintas cuestiones planteadas en estas consultas, sopesando las circunstancias del caso y de forma congruente con los valores de nuestra Constitución y usos sociales actuales”.*

También tuvo mucha repercusión mediática la polémica suscitada por la publicación en redes sociales e internet de la fotografía de un torero profesional con su hija, de pocos meses de edad, en sus brazos durante la celebración de la lidia de una vaquilla. De dicho asunto tuvimos conocimiento al recibir entradas en nuestras cuentas oficiales de Facebook y Twitter, solicitando expresamente nuestra intervención en consideración a nuestras competencias como Defensor del Menor. Tras pronunciarnos en sentido contrario a la publicación de dicha imagen, tuvimos conocimiento del expediente incoado por la Fiscalía Provincial de Sevilla, con la citación de los padres para recabar su testimonio y comunicarles su reprobación de los hechos, procediendo a continuación al archivo de sus actuaciones.

Con respecto al **acoso escolar** son frecuentes las consultas de padres que nos transmiten su preocupación por las situaciones de acoso padecidas a su juicio 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.

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**. A título de ejemplo, en junio, recibimos la llamada de una persona que ruega encarecidamente que sus datos permanezcan en el anonimato por temor a posibles represalias. *Nos traslada que en la urbanización en la que reside vive una familia con 3 hijos, menores de edad. Refiere que padre y madre mantienen entre ellos fuertes discusiones y peleas, con golpes e insultos. Esta circunstancia se produce casi a diario y también se producen episodios de maltrato a los hijos; que los padres son consumidores habituales de alcohol, y otras drogas, lo cual hace que su comportamiento esté siempre muy alterado, especialmente durante la noche. A esta situación se une la absoluta falta de higiene en el hogar familiar; añadía que los vecinos de la urbanización están atemorizados por su conducta violenta y es por ello que no se atreven a denunciar su comportamiento. Los episodios de violencia en el seno de la familia son constantes y las circunstancias en las que viven los menores son absolutamente contraproducentes, con riesgo para su integridad física y especialmente para su estabilidad psíquica y emocional, con efectos negativos en su crecimiento y maduración personal.*

Ante la gravedad de lo denunciado, trasladamos los hechos objeto de denuncia al Ayuntamiento, y ello a los efectos previstos en 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".

A estos efectos hemos considerado las competencias atribuidas a las Corporaciones Locales por el artículo 18,1 de la misma Ley, en lo referente a prevención y detección de situaciones de desprotección, así como para apreciar, intervenir y aplicar las medidas oportunas de riesgo.

En el informe que nos remitieron los servicios sociales de la localidad se nos relataron las actuaciones realizadas para localizar el domicilio familiar y las dos visitas realizadas al mismo, si bien encontraron la vivienda sellada con un precinto policial. Al informarse por los vecinos de la vivienda colindante, pudieron saber que la madre se había trasladado de ese domicilio junto con sus hijos al pueblo de donde procedía, tras finalizar el curso escolar y que la intervención policial estuvo motivada por un incendio provocado por el padre, por el que se encuentra en prisión. De todo ello se dio traslado al Ente Público de Protección de Menores a los efectos de proseguir con sus actuaciones en la provincia en que actualmente residen los menores junto a su madre.

Siguen siendo habituales las consultas en relación con la **discrepancia de atención de los padres separados o divorciados con respecto a los hijos**: "Lleva 9 años divorciado y luchando por la custodia compartida de sus hijos de 8 y 10 años. Expone que la madre de los niños los utiliza continuamente y estima que los niños pueden estar sufriendo una alienación parental grave". "Está separado y tiene dos hijas de 13 y 16 años. Manifiesta que sus hijas lo denunciaron por malos tratos y salió absuelto. Hace dos años que no las ve. La madre tiene la guarda y custodia. Denunció la situación ante la guardia civil el pasado mes de agosto de 2015 y no tiene conocimiento de ninguna actuación, también manifiesta que en los servicios sociales no hacen nada para ayudarlas".

Ante estas situaciones desde la Oficina intentamos siempre que se logre una solución de común acuerdo entre los progenitores, enfocándoles a la utilización del **servicio de mediación familiar**, al que se pueden dirigir todas aquellas personas que deseen acceder a un proceso de mediación familiar, pudiendo solicitar del mismo que se les facilite la lista de personas mediadoras para designar ellas, de común acuerdo, al profesional o la profesional que intervendrá en el proceso de mediación.

También nos gustaría destacar la importancia de la cercanía de la Institución para tratar diversos problemas de toda índole. Así, en una de nuestras visitas a las comarcas, y después de la charla que impartimos en un Instituto sobre acoso escolar, el Director del Centro nos entregó la carta de una niña contando sus problemas. Su madre se ha ido a trabajar al extranjero y ella está sola sin la compañía de su hermana. Nos contaba su caso para que le ayudáramos a que la hija pudiera reunirse con la madre en otro país de la Unión Europea. Desde la Oficina nos pusimos en contacto con la madre para asesorarle sobre las diversas posibilidades de reagrupación familiar y de acceso a la nacionalidad.

Un profesor se puso en contacto con la OAC: "Soy el tutor de un menor de 16 años que tiene necesidades especiales y cursa primero de bachillerato. Expone que el menor estudia obligado por sus padres y que está pasándolo muy mal porque se siente muy agobiado y presionado por sus padres y por las exigencias del curso. El joven está en tratamiento psiquiátrico y toma medicación y había manifestado en varias ocasiones su intención de suicidarse. Todo el equipo educativo y directivo del IES están de acuerdo que el menor no está capacitado para hacer el bachillerato y se lo han comunicado a sus padres, pero estos no lo tienen en cuenta. Se lo comunicaron a la inspección educativa y actualmente están pendientes de una evaluación psicopedagógica del menor".

Otra profesora nos llama para contarnos que: "Tengo una alumna de 12 años con muchos problemas: es discapacitada, al igual que su madre; un padre que no participa en nada y un hermano que tiene problemas y está en un centro de menores. Además, la menor vive amenazada por una niña de 16 años que la ha agredido y todo está denunciado. Estimo que la menor no está debidamente protegida".

En estos casos siempre entendemos que es mejor orientar hacia los servicios sociales, en función del resultado del informe psicopedagógico, para que estudien las posibilidades de intervención familiar sobre

la presunta situación de riesgo del menor y en el caso de que no se pueda resolver, nos remitan su caso mediante un escrito de queja.

También en el contexto de crisis, siguen siendo numerosas las consultas y quejas de las familias por la **demora en la concesión de ayudas al parto múltiple y por tercer hijo**, como por ejemplo la consulta que nos realiza una mujer de Villamanrique: *“Tras el nacimiento de mis hijas procedimos a solicitar en el año 2013 la Ayuda por parto múltiple a la que tenían derecho. Hemos solicitado infinidad de veces información sobre el pago de estas ayudas y a pesar de decir que la ayuda estaba aprobada no sabían cuando íbamos a cobrar. Debido a la delicada situación económica que atraviesan están siendo perceptores de ayuda por parte de los Servicios Sociales Comunitarios, siéndoles necesario el que se materialice de forma urgente el pago de la ayuda”.*

En todas ellas recalamos el derecho de los ciudadanos, tanto a obtener respuesta a las solicitudes de ayuda económica reguladas en el Decreto 137/2002, de 30 de Abril sobre medidas de Apoyo a las Familias numerosas, como a que se dicten instrucciones por parte de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales para que se acometan las resoluciones pendientes de tramitación y que se incluya el crédito presupuestario idóneo en el correspondiente anteproyecto de Ley de presupuestos.

Otro motivo de queja es la **tardanza en la expedición de los títulos de familias numerosas** que sobrepasan los 3 meses de tramitación.

Con respecto a la **educación** y la situación económica en que se encuentran muchas familias, cada vez son más las personas que nos consultan sobre la forma de poder tener derecho al servicio complementario de **comedor escolar**. Así una madre nos dirige la siguiente consulta: *“Mi hija está en el comedor escolar desde los 3 años. Trabajo como celadora y tengo un sueldo de 1.000 euros mensuales. No tengo ningún apoyo familiar y mi horario laboral no me permite recoger a mi hija a las dos de la tarde cuando sale del colegio. Está en lista de espera la número 17 y me dicen que tiene que esperar. No entiendo porque otros niños cuyos padres están los dos trabajando tienen más prioridad que yo que estoy sola trabajando, cuando ellos tienen más recursos económicos y más posibilidades de atender a su hija”.*

Desgraciadamente, en este caso no pudimos ofrecer una solución al asunto, ya que el concepto “monoparental” es entendido por la norma de una manera restrictiva. El aumento desmesurado de demanda de plazas ha hecho imposible que se puedan cubrir todas las necesidades, de modo que se ha hecho del todo necesario aplicar con toda rigurosidad el control de los requisitos de acceso. Estamos, de todas formas, estudiando si sería necesaria una revisión de la normativa aplicable para adaptarla a las situaciones reales de las familias.

Uno de los temas que más nos llega a la Oficina es el problema de la escolarización de los hermanos en distintos centros docentes, creando en la familia graves problemas de organización, sobre todo a la entrada y salida de los colegios, ya que todos deben entrar en los mismos horarios y hay veces que se encuentran a bastante distancia, creando graves dificultades para la conciliación de la vida familiar y laboral y ante la negativa de los centros de aumentar las ratios ante casos como el que comentamos.

También ha sido motivo de varias consultas el hecho de que se envíe a los hijos a estudiar a varios kilómetros de distancia del domicilio familiar.

3.3.4.4 Justicia

Persiste el colapso en materia de justicia. La justicia española se encuentra con datos preocupantes, a nivel de ineficacia y, según el **informe sobre los indicadores de la justicia en la UE**, los ciudadanos no confían en ella.

La justicia en España es lenta, sobre todo en algunas jurisdicciones. Hay juzgados señalando juicios para 2020. Y los ciudadanos creen que, además, está politizada. El 56% de los españoles, según el informe sobre los indicadores de la justicia en la UE, publicado el pasado abril por la Comisión Europea, tiene una opinión mala o muy mala sobre la independencia de los jueces, desconfianza que argumentan sobre todo por supuestas presiones políticas y económicas.