

ayuda al alquiler, y ahora dentro de un mes me desahucian. Los Servicios sociales conocen mi problema y dicen que me ayudaran a pagar la vivienda, pero en Málaga los alquileres son muy caros y no encuentro ninguno acorde con mis ingresos. He solicitado la renta mínima en febrero, pero estamos en noviembre y todavía nada. ¿Qué puedo hacer?”

3.4.3 Menores y Educación

Desde la Oficina de Atención e Información a la ciudadanía atendemos también el **teléfono del Menor (900 506 113)**. El Teléfono del Menor del Defensor del Pueblo Andaluz es gratuito y su misión es procurar, por parte de las Administraciones competentes, una respuesta urgente a aquellas situaciones de riesgo o de maltrato que pudieran ser puestas en conocimiento de la Institución. También tiene como misión asesorar a niños, niñas y jóvenes acerca de los problemas que les afectan y solventar sus dudas con respecto a cualquier cuestión que suscite su interés.

Las consultas relacionadas con menores se han situado en este año en 1.020, con un incremento del 30% con respecto a los datos del año pasado.

Cerca de 2.500 consultas hemos atendido este año en la Oficina de Atención e Información donde están implicados de una u otra manera los menores: situaciones de menores que se encuentran en riesgo social por residir en barriadas marginales, 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, situación de los menores no acompañados, denuncia de menores en Centros de Internamiento, funcionamiento de los puntos de encuentro familiar, etc.



“Quiero exponerle la grave situación que estoy viviendo junto a mi familia. Tengo 30 años y vivo con mis tres hijas de 8, 7 y 1 años respectivamente, en una vivienda que ocupé hace 4 años, junto con el padre de mis hijas, del que me he separado de hecho hace 7 meses, y del que voy a iniciar los trámites legales de divorcio en breve. Cuando ocupé esta vivienda, porque estaba en paro y mi marido también, no teníamos ni idea de quién era la propiedad de la misma. Estoy empadronada en ella con mis hijas. Durante estos 4 años he acudido a la Unidad de Trabajo Social para pedir ayuda y me han dado vales de alimentos. El padre de mis hijas, trabajaba de manera eventual y a veces ganaba unos 600 euros al mes con lo que apenas teníamos para vivir. El agua de la vivienda tuve que engancharla después de los 6 primeros meses de pedir el suministro a EMASESA y no darme respuesta. En diciembre de 2016, un inspector vino a mi casa y me cortaron el agua: les dio igual que yo tuviera tres hijas menores. Desde entonces estamos sin agua. Hace una semana han venido del Juzgado y me comunican que dentro de un mes tengo que abandonar la vivienda. No me dan ningún documento, me dicen que traen papeles con el nombre de otra persona que parece ser que ocupaba la misma vivienda anteriormente. Yo me he enterado que la vivienda pertenece a una empresa llamada “XXX”, que parece ser que la compró en el año 2015. Estoy desesperada porque lo único que tengo son los 426 euros que el padre de mis hijas nos da para poder comer, y totalmente mareada sin saber qué hacer ni dónde ir, para que tengamos mis hijas y yo al menos agua en esta vivienda o una vivienda digna donde vivir y sacar a mis hijas adelante”.

También es frecuente recibir denuncias de **situación de riesgo en el entorno social y familiar de menores**. *“Llama la tía de los niños muy preocupada por ellos. La madre es enferma mental y el padre bebedor y tiene una orden de alejamiento. Su hermana, ha recibido una notificación de Protección de Menores donde le informan que sus hijos les serán retirados por desamparo. No acuden al colegio desde hace días. La madre los ha dejado con su padre en el campo y su tía piensa que están en situación de riesgo importante, dado que su padre tampoco está bien”.*

Vecinos de una familia nos transmiten *“Hay dos niños de 8 y 4 años aproximadamente. Los padres son consumidores de drogas y traficantes y no atienden a los niños, que están en la calle con frecuencia, faltan al colegio, etc.”.*

Por su gravedad merece la pena mencionar la situación de **necesidad de ayuda que nos transmitía una madre con una niña con sólo 15 días**. Acude para solicitar ayuda ya que ocupa, junto a su hija una casa en muy malas condiciones. Vive con un hombre que ha conocido en la calle y la está ayudando. Tiene otra hija de 10 años que vive con su madre. El padre de la niña está en la cárcel por intento de homicidio, lo denunció por malos tratos retirando la denuncia finalmente por miedo. Manifiesta haber acudido a la policía y a servicios sociales pidiendo ayuda. Trae folletos informativos de diferentes recursos pero nunca ha acudido a ellos.

Desde la Oficina de Atención avisamos al Centro de Servicios Sociales Comunitarios en el que es atendida para comunicar el estado de la menor y su madre. Acude en posteriores ocasiones y conseguimos que denuncie por malos tratos a su expareja y que acuda a los recursos disponibles en su situación. Al final se le ofrece la posibilidad de ir a un Centro en Granada, donde se encuentra en un programa para menores en situación de necesidad y emergencia, donde se acoge a todo el grupo familiar, para su protección. Además de darles un alojamiento estable, manutención y cubrir todas sus necesidades básicas, les proporcionan el afecto y el apoyo emocional necesario para que la familia salga adelante y pueda recobrar su independencia.

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 los protocolos de actuación.

Es importante destacar la aprobación del **Decreto 210/2018, de 20 de noviembre**, por el que se regula el procedimiento de actuación ante situaciones de riesgo y desamparo de la infancia y adolescencia en Andalucía (SIMIA). El objetivo es simplificar y agilizar las medidas previstas en el SIMIA y unificar los criterios de actuación que deben seguir todos los profesionales de los servicios sociales, sanitarios y educativos, incluyendo por primera vez a los privados, cuando haya constancia o se sospeche de situaciones de este tipo por parte de padres, madres y personas tutoras o guardadoras. La norma se completa con las medidas de formación permanente de los profesionales; y la regulación de la colaboración de la ciudadanía y de los recursos telefónicos, electrónicos y de atención directa que se ponen a su disposición para la detección, comunicación y denuncia de casos. Entre ellos destaca el **Teléfono de notificaciones de maltrato infantil en Andalucía, 900 851 818**, gratuito, confidencial y disponible durante las 24 horas todos los días del año.

Otros temas de interés que hemos tenido que atender dentro del área de menores son los relativos a la **publicación de datos de menores en redes sociales, la grabación de vídeos en eventos escolares y su publicación en redes**.

Una familia acude para solicitar información sobre la situación en la que se encuentra. Se han publicado los datos en Youtube de su hijo de trece años, por parte del padre de un compañero, desvelando información personal y delicada así como conversaciones privadas.

Otra persona nos daba cuenta de la manera de proceder para denunciar canales en los que se expone a menores.

También nos llaman porque uno de los cónyuges no quiere que se **publiquen datos de sus hijos en las redes sociales**. Es una actividad conocida como ‘sharenting’ y definida como compartir en las redes sociales fotografías de hijos menores y lleva años protagonizando debate social y, en algunos países, judicial o legal.

Hoy en día un gran número de menores desconoce las consecuencias que puede tener la difusión de su información personal a través de Internet. Recalamos el papel responsable de los padres ya que suya es la labor de inculcar la importancia de preservar la privacidad y los riesgos que esconde la Red.

Una de las consultas más reiteradas es la petición de información sobre **cómo eliminar fotos y vídeos de internet**. En este caso les remitimos a la **información publicada a través de la Agencia Española de Protección de Datos**. Les explicamos que lo que deben hacer en primer lugar, si es posible, es contactar con la persona que subió el contenido solicitándole su eliminación. Si no es así deben dirigirse a la plataforma que lo subió, acreditando la identidad e indicando qué enlaces son los que contienen los datos que quieren cancelar. El plazo que tiene la empresa es de un mes y si no están de acuerdo con la respuesta puede interponer reclamación ante la Agencia de Protección de Datos.

Otro problema que nos está llegando es el referente a los hijos que tienen **adicción a juegos de azar y apuestas**. Una madre se dirigió el pasado mes de octubre para solicitar información sobre recursos para adicciones a apuestas deportivas. Su hijo tiene 15 años y frecuenta sitios de apuestas para mayores.

El Defensor del Pueblo acaba de abrir una queja de oficio para advertir del peligro que supone para los jóvenes la proliferación y publicidad intensa de anuncios de casas de apuestas y alertar del fenómeno de la difusión sin control del juego, y muy en especial si los jugadores son menores de edad, y que considera que tienen unas características similares a las del consumo del tabaco o de drogas.

Con respecto al tema de acogimiento familiar, nos llegan diversas cuestiones: por un lado tenemos consultas de personas que se quejan por la **demora en la resolución administrativa de un acogimiento familiar**. Se trata de una abuela que tiene acogidas a sus dos nietas. Tanto su hija como las nietas habían sido víctimas de violencia de género. La situación estaba provocando inestabilidad tanto a ellas como a sus nietas. Refieren haberse dirigido en numerosas ocasiones a la Delegación Territorial apremiando la necesidad de una respuesta urgente en beneficio de las menores, sin que hasta el momento hayan obtenido ninguna respuesta favorable.

Con respecto al tema de la **situación de desamparo** hemos recibido también a familiares que se quejaban de la pérdida de la custodia de sus hijos, ya que consideraban que se estaban produciendo irregularidades en la tramitación de las situaciones de desamparo, no estando de acuerdo con los métodos utilizados para la retirada de los menores, ni con la falta de transparencia de las políticas en materia de protección.

Otros temas de interés que hemos recibido:

Falta de espacios y de políticas para fomentar que la juventud pueda disfrutar de un ocio sano.

También nos transmiten **la falta de planes preventivos y personales con respecto a la delincuencia juvenil**. Un hermano mayor nos solicita *“orientación sobre cómo proceder ante los problemas de conducta que presenta su hermano de 16 años. Viven los dos junto con su abuela materna y la situación es cada día más insostenible. El menor presenta conductas disruptivas, su abuela está muy asustada y no saben cómo actuar”*.

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.

También nos recalcan la situación en la que quedan los **Equipos de Intervención Social** con respecto a las familias y los menores. Tras redactar informes con las medidas que entienden que se deben adoptar y remitirlos al Servicio de Menores, estos deniegan, sin siquiera consultarles. Tampoco se dan soluciones a los problemas de absentismo escolar.

Siguen siendo habituales las consultas en relación con la **discrepancia de atención de los padres separados o divorciados con respecto a los hijos**. 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 objeto de consensuar una solución amistosa a sus desavenencias.

Con respecto a los **Puntos de Encuentro Familiar** nos han llegado varios casos en nuestras visitas a las comarcas y a través de las llamadas telefónicas. Así un ciudadano nos manifiesta que *está divorciado y tiene dos hijos de 19 y 9 años respectivamente. Está esperando a que se reanuden las visitas a su hija menor desde el pasado mes de septiembre de 2017, porque hay una lista de espera en el PEF de Jaén. Le parece muy injusto.*

El ciudadano manifiesta su queja tanto por el tiempo que tuvo que esperar para poder empezar las visitas, como por el escaso intervalo que se le deja permanecer con su hijo (sólo una hora) motivado por las listas de espera. Estos puntos de encuentro, están gestionados por Asociaciones privadas y los ciudadanos manifiestan que no tienen los medios necesarios ni espacio suficiente para desempeñar sus fines con efectividad.

Las consultas sobre los **títulos de familia numerosa** también son bastantes frecuentes. Se quejan de la falta de regulación para las familias constituidas como pareja de hecho ya que sólo uno de los miembros puede figurar como titular, a diferencia de las parejas unidas en matrimonio. También recibimos muchas quejas sobre el retraso en la expedición de los títulos, que en ocasiones llega a cinco y seis meses, cuando el procedimiento marca que debería resolverse en tres.

La regulación de los **vestuarios para menores** en piscinas y centros deportivos también ha sido tema de varias consultas: *“Soy mamá de un niño de 9 años, y lo llevo a... natación a un centro dependiente del ayuntamiento. Pues bien según pone en vestuarios femeninos no está permitida la entrada... a niños mayores de 6 años, pero yo no sé si me podría negar a ello pues el mío tiene 9 años y pienso que aún es demasiado pequeño para dejarlo solo en los vestuarios masculinos, pues al estar solo está fuera de mi campo de vigilancia. Por lo que mi pregunta es si existe una ley donde me avale para que yo no lo deje solo y pueda atender a mi hijo en los vestuarios femeninos”.*

3.4.4 En materia de educación

Nos han llegado consultas sobre la **falta de asignación de plaza en el colegio elegido, sobre todo en colegios concertados**. A veces denuncian la falta de reagrupación de los hermanos, que sin embargo en otros casos sí la logran. También nos denuncian **falsificaciones para poder obtener plaza en los centros**. Así una madre alegaba que unos padres habían mentido con respecto al empadronamiento de sus hijos y que gracias a ello habían conseguido plaza en un centro que no le correspondía. En estos casos les explicamos el procedimiento para que se puedan investigar dichas irregularidades. En este caso la denuncia conlleva que la Policía investigue el empadronamiento y si, como fue el caso, se detecta que es fraudulento se dé de baja a la alumna de la plaza.

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. **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 y han tenido una cita con el Consejero sin obtener respuesta. Los padres están muy agobiados por la situación que están viviendo sus hijos. 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.

También con respecto a la educación y la situación económica en que se encuentran muchas familias, nos llegan consultas sobre **denegaciones del servicio de ayudas a comedor escolar**. Así una madre nos dirige la siguiente consulta: *“Se le ha denegado la plaza de comedor porque, aunque ella trabaja, su marido está desempleado. La interesada indica que,*