

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,*

efectivamente, su marido no trabaja ahora mismo pero explica que tampoco puede atender a su hijo por motivos de salud. De hecho, se encuentra en situación de incapacidad temporal. Ha planteado la situación familiar al centro escolar y se ha puesto en contacto con la Delegación de Educación pero le indican que no hay nada que hacer”.

La **situación de las aulas, falta de infraestructuras y de adecuación de las mismas** también es una constante en las consultas sobre temas educativos.

A por ejemplo, desde Málaga nos denuncian que sus hijos tienen que estar en 8 barracones, al no estar finalizadas las obras de su instituto. Otra madre nos manifestaba: *“Las sillas del colegio están inservibles y muchas de ellas acumuladas en un salón que antes se utilizaba como gimnasio. Han comprado sillas plegables que no son seguras y han dejado inutilizado el gimnasio”.*

Desde un pueblo de Almería nos trasladaban, la **situación de masificación de un Instituto, con más de 1.100 alumnos**, en el que habían tenido que habilitar los pasillos para dar clases y que se encontraba sin aire acondicionado ni ventiladores...

En Paterna de Rivera nos decían: *“Tengo un hijo de 12 años que este curso ha empezado la educación secundaria y el centro tiene más de cuarenta años. No hay taquillas por lo que tiene que cargar con la mochila con mucho peso, además la instalación eléctrica es muy antigua y puede ser peligrosa.”* También comenta problemas de salidas de incendios, etc. y que aún no han constituido el AMPA.

Los nuevos centros siguen sin construirse, y muchos alumnos se ven obligados a dar clases en aulas en muy malas condiciones. Es necesario agilizar las obras pendientes de acometer y mejorar las instalaciones educativas que llevan años esperando una solución.

El problema de la **conflictividad en las aulas y los casos de acoso escolar** siguen dándose en Andalucía. Aunque parece que ha bajado el número de quejas y consultas con respecto a otros años. Según un estudio realizado por la Universidad de Córdoba, tres de cada diez alumnos sufren algún tipo de acoso escolar. Y el Instituto Andaluz Interuniversitario de Criminología de la Universidad de Málaga determina, en un informe reciente, que el ciberbullying ya afecta al 15,5% del alumnado. Los insultos, las pequeñas agresiones físicas y la exclusión son algunas de las formas más frecuentes de acosar dentro del espacio educativo.

Una madre nos transmitía desde Granada: *“Tengo un hijo de 13 años que está en el IES, sufre el acoso de varios compañeros desde hace tiempo”.* Han presentado un escrito ante el Instituto y la Delegación de Educación, pero no le dan respuesta.

Otras consultas nos trasladan la disconformidad con la actuación de los centros escolares ante las denuncias de acoso escolar.

Ante estas consultas derivamos a los interesados a plantear el tema ante las Delegaciones Territoriales, para que se pongan en marcha los protocolos establecidos para la solución de estas situaciones y en caso de no resolverse se pongan en contacto con nosotros. Creemos que por parte de la Administración educativa se están realizando grandes esfuerzos en la adopción de medidas para prevenir y erradicar estos comportamientos.

### 3.4.5 Justicia

El problema de **la falta de personal y las demoras en los señalamientos de juicio** han continuado este año dentro de las consultas referentes al funcionamiento de la Administración de Justicia.

Los juzgados de lo social, los de cláusula suelo o los de familia acumulan un retraso de más de dos años para señalamiento de juicio.

No es raro que para determinar si una persona tiene derecho, o no a una prestación de seguridad social, después de la denegación en vía administrativa, el ciudadano deba esperar dos o tres años para poder percibir la prestación y mientras puede encontrarse sin ningún tipo de recurso.