

Sin embargo estas **ayudas al alquiler de vivienda siguen produciendo consultas y protestas de los ciudadanos por la mala gestión** de dichas ayudas. Y son ya tres ejercicios en los que cientos de personas denunciaban los retrasos en la tramitación y en el pago.

Desesperación: «Tengo 66 años y estoy viviendo una situación de extrema necesidad. El 10 de diciembre solicité la ayuda al alquiler. Llevo cuatro meses sin pagar la casa y me encuentro en una situación límite».

Nadie informa, no se sabe cuándo se van a pagar las ayudas, y si las solicitudes que se tramitaron en segundo o tercer día van a poder pagarse (Había un mes para solicitarlas): «Señor defensor ¿usted nos podría informar de cómo va la cosa con las ayudas poniéndose en contacto con la delegación ya que a nosotros no nos da nadie respuesta?. Ya sé que usted no lleva el tema de la ayuda pero creo que una pequeña ayuda informativa sí puede darnos. Muchas gracias».

Preocupación: «Estoy muy preocupada con esta situación, fui la segunda en acudir al ayuntamiento de Camas el primer día que se podía echar esta solicitud para la ayuda del alquiler y ya pasó un año y nada que ver y para colmo no salí en el primer listado ya que estoy en una situación fatal. No se cuanto más tenemos que esperar para que se solucione esto, me parece muy fuerte que tengamos que seguir esperando. Señor defensor del pueblo por favor ayúdenos por que es usted una de las voces a la que escuchan, al pueblo casi no le echan cuenta. Saludos».

Indignación: «¿Cuándo van a resolver todo este lío? ¿Cuándo se van a poner a trabajar?, ¿cómo van a solucionar el haber dejado a miles de personas fuera de la ayuda por el cambio a no competitiva si decían que no pasaba nada, que llegarían a casi todos? Se han reído de los andaluces porque para sus alojamientos y dietas nunca falta presupuesto. Y usted como defensor de nuestro pueblo debería de poner las cartas sobre la mesa».

Lo decíamos el año pasado, y desgraciadamente este año lo tenemos que volver a repetir: **esta situación está llevando a muchas familias, que esperaban estas ayudas para poder solventar su situación económica, al desahucio de sus viviendas.**

3.3.3. Menores

En 2019, hemos atendido cerca de 3.000 consultas donde están implicados de una u otra manera los menores: situaciones de menores que se encuentran en riesgo social por residir en barriadas marginales; por falta de vivienda; 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; denuncia de menores en Centros de Internamiento; funcionamiento de los puntos de encuentro familiar, etc. En total, un incremento del 10% con respecto a los datos del año anterior.

En febrero de 2019 recibimos una llamada desesperada de un padre: habían solicitado el 12 de septiembre de 2018 la Renta Mínima de Inserción Social y no tenía respuesta, por lo que pedía nuestra ayuda. Tenían una hija de 12 años y tanto su mujer como él mismo se encontraban desempleados y sin ningún ingreso. Habían acudido a los servicios sociales de su zona y Cáritas les facilita algo de comida. Debían luz, agua e incluso se han visto obligados a dejar de tomar algún medicamento por no poder pagarlo. En noviembre de 2019 nos comunicaron que le habían aprobado la prestación de Renta Mínima, con efectos desde el 1 de octubre de 2018, 14 meses después de la fecha de la solicitud.

También es frecuente recibir denuncias de **situación de riesgo en el entorno social y familiar de menores** solicitando la ayuda del Defensor. Desde la OIAC intentamos derivar de forma urgente el caso al área del Menor y ponerlos en contacto con las administraciones públicas competentes para ello.

Una persona nos denunciaba que su cuñada maltrata a sus sobrinos y nos pedía información sobre vías para denunciar esta situación. *«Me da mucha pena tener que dirigirme a usted con un tema tan doloroso pero mi conciencia no me permite mantenerme callada. Se trata de mis sobrinos de once, diez y cuatro años. Son los hijos de mi hermano. El matrimonio está a punto de divorciarse. La madre no trabaja ni cuida de sus hijos, no los alimenta ni los educa, los deja solos muchas veces tanto durante el día como por la noche. El mayor de los hijos ha estado en prisión por delincuente. Me gustaría saber si yo puedo denunciarla y qué podéis hacer por vuestra parte».*

Otras veces son vecinos quienes nos alertan de las posibles situaciones de riesgo: Su amiga, auxiliar de ayuda a domicilio, ha encontrado en la vivienda de la dependiente a la que ha ido a cuidar, a dos menores con signos evidentes de haber recibido maltrato. No quiere dar más datos porque tiene miedo.

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.

La relación entre **drogadicción y falta de cuidado de menores** también es frecuente en las consultas que recibimos: *Su hermano y cuñada son drogadictos y parece que no estén siguiendo el tratamiento adecuado. Tienen dos niños menores que entienden que pueden estar en situación de riesgo. La interesada solicita una intervención decidida de las Administraciones para garantizar los derechos de sus sobrinos. Nos dice que la situación de grave riesgo en que se encuentran los menores es sobradamente conocida por los SS.CC. de la localidad donde residen, que vienen interviniendo, sin éxito, con los padres.*

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: *«Su hijo de 15 años le agrede desde hace cuatro años. Las agresiones son a todos los miembros de la familia. La situación es insostenible. El Equipo de Tratamiento Familiar ha trabajado durante 4 años finalizando intervención sin éxito. Lo han expulsado un mes del Instituto y está encerrado en casa, no pueden entrar porque los tiene amenazados».*

Una madre solicita orientación sobre cómo proceder ante los **problemas de conducta que presenta su hija**. La menor tiene 17 años y presenta conducta disruptiva llegando a agredir a sus padres en alguna ocasión. En estos casos informamos de nuestras competencias y de los programas que tiene establecidos nuestra Comunidad Autónoma para el tratamiento de familias con menores en situación de riesgo o desprotección, derivando a los Servicios Sociales para que si lo estiman oportuno pudieran ser atendidos por los Equipos de Tratamiento Familiar, o por los Servicios de Salud Mental. Y en última instancia y en casos muy graves solicitar a los Servicios de Protección de Menores que asuman la guarda de dicho

menor para que sea internado en un centro de protección de menores especializado en el abordaje de trastornos de conducta.

También hemos estado recibiendo llamadas de menores que se encontraban en **centros de internamiento para menores infractores**, quejándose de las condiciones del centro, deficiencias en las instalaciones y rigidez en el régimen disciplinario.

Sobre **el régimen de desamparo y tutela administrativa** este año hemos recibido consultas manifestando su desacuerdo con la declaración de desamparo de sus hijos, así como otras en las que las familias de acogida mostraba su disconformidad con respecto a su no idoneidad, después de haber pasado 13 meses con el/la menor.

También atendimos el caso de una **madre, que lleva más de cinco años intentando que su hija, ya adolescente, vuelva con ella, ya que lleva largo tiempo tutelada por la Administración. La madre considera que ya puede ejercer la tutela de la menor.**

Desde los Servicios Sociales donde hemos realizado visita en este año nos trasladan igualmente algunos **problemas en referencia a la situación de los menores en sus municipios**: falta de recursos para adolescentes con problemas, tanto de formación como de tratamientos; los Servicios de Protección de Menores en algunas provincias, no funcionan bien. También refieren muchos casos de violencia filoparental, falta de puntos de encuentro familiar, falta de formación específica para los profesionales y dificultades de comunicación con Fiscalía, Juzgados y fuerzas de seguridad.

Con respecto a los derechos relacionados con la privacidad y la protección de datos personales, continúan los problemas derivados de la **publicación de datos de menores en redes sociales, la grabación de vídeos en eventos escolares y su publicación en redes**. Un padre se queja de que el colegio de sus hijos se niega a cumplir lo establecido en el Reglamento de Protección de Datos. El colegio difunde en redes sociales imágenes de los menores que él no lo autoriza. Como consecuencia, se aparta a sus hijos de sus compañeros en eventos escolares. Pese a haber autorizado que se realicen fotografías y negarse únicamente a que se difundan en redes sociales el colegio actúa ridiculizando a sus hijos e impidiendo que se tome ninguna fotografía. Ha dirigido reclamación al colegio y ha acudido a Inspección Educativa sin obtener respuesta. Acude para solicitar información sobre la situación en la que se encuentra.

En estos casos intentamos derivar a los interesados a las publicaciones de la **Agencia Española de Protección de Datos**, donde se ofrece información detallada y clara sobre estas cuestiones: Es recomendable que el centro advierta a los asistentes a los eventos de que se pueden grabar imágenes de los alumnos para su utilización exclusivamente personal, familiar y de amistad. No se deben publicar este tipo de grabaciones en internet en abierto, a no ser que se cuente con el consentimiento de todos aquellos que aparecen en las imágenes, de sus padres o tutores si son menores de 14 años.

Siguen llegándonos consultas mostrando la preocupación de ciudadanos por las adicciones de menores **a juegos de azar y apuestas**. Una ciudadana nos trasladaba que le parecía una barbaridad los numerosos anuncios que hay sobre los juegos de apuestas on line y de todo tipo en los diferentes medios de comunicación. Estima que todos ellos incitan a los menores y jóvenes a participar en ellos mostrándose totalmente en desacuerdo e instando a que se tomasen medidas por parte de las Administraciones Públicas.

Recientemente se ha presentado un **estudio dedicado a la participación de los adolescentes y jóvenes en los juegos de azar**, una realidad en auge cuyos efectos negativos sobre las personas menores de edad no están siendo suficientemente abordados ni por los poderes públicos ni tampoco por la sociedad.

En el pasado mes de diciembre el presidente del Consejo Audiovisual de Andalucía y el Defensor del Pueblo Andaluz mantuvieron un encuentro para **colaborar en la protección de los menores ante la publicidad de los juegos de azar**. En dicho Encuentro el Defensor Andaluz abogó por prohibir la publicidad de juegos de azar en todo soporte, además de usar la recaudación de la tasa fiscal sobre el juego en campañas de prevención y concienciación.