

y recurrente al orden jurisdiccional y al intercambio de golpes, a modo de denuncias y demandas, como única vía de solución de conflictos.

Y en consonancia con esta idea, como ya hemos puesto de manifiesto en reiteradas ocasiones, estimamos de gran relevancia e interés la actuación que pueda ser desarrollada por los servicios de mediación familiar de la Junta de Andalucía, toda vez que constituyen un cauce sumamente válido y efectivo para la consecución de los fines que propugnamos.

3.2.2.2. Menores en situación de vulnerabilidad

Ante supuestos de riesgo o maltrato informamos a nuestros interlocutores que la Junta de Andalucía tiene operativo un Teléfono de Notificación de Situaciones de Maltrato Infantil (900851818), tratándose de un servicio público y gratuito orientado a la detección rápida de situaciones de alto riesgo, facilitando la intervención más adecuada a cada caso. Este dispositivo permite la atención de quejas o denuncias en su sentido más amplio, ya sean éstas relativas a malos tratos físicos, psíquicos, abandono, desatención en general o cualquier otro supuesto de características similares a los anteriores.

Ahora bien, si no obtuviesen respuesta, o si la situación de riesgo de los menores persistiese a pesar de la intervención de la Administración, sugerimos a los consultantes que se dirijan nuevamente al Defensor del Menor para prestarle nuestra colaboración.

Y cuando ello ocurre, normalmente porque persiste la situación de riesgo, la Institución actúa contactando con los servicios sociales comunitarios de la localidad donde resida la persona o personas menores afectadas y, a tenor de los resultados de las investigaciones previas, se da traslado de la denuncia o se incoa expediente de oficio, a fin de que por parte del citado organismo se realicen las investigaciones y actuaciones oportunas, y ello, en base a las competencias atribuidas a las corporaciones locales por el artículo 18.1 de la Ley 1/1998, de 20 de abril, de los Derechos y la Atención al Menor, en lo referente a prevención y detección de situaciones de desprotección, así como para apreciar, intervenir y aplicar las medidas oportunas en situaciones de riesgo.

Como ejemplo citamos la **consulta 14/2223**, planteada por un menor de 17 años que nos preguntaba qué podía hacer para poner fin a la situación “bastante desagradable” que se estaba produciendo en su hogar. Su padre era un poco violento y tendía a pagar su ira, provocada por la situación de desempleo en la que se encontraba, con voces y comportamientos algo agresivos. Según indicaba, en ocasiones llegaba incluso a tener miedo, si bien su pretensión se centraba en conocer qué pasos podía dar para que la situación se solventase y que las cosas fuesen mejor en su familia.

Atendiendo a la presunta gravedad de los hechos descritos y a la experiencia atesorada por esta Defensoría, se le indicó al menor que a nuestro juicio no resultaba sencillo que la propia familia afectada obtuviese una solución al problema sin contar con asesoramiento o ayuda externa por parte de profesionales expertos en la atención de este tipo de casos. Es por ello que se le sugirió que contactase con el Teléfono de Atención a la Infancia y Jóvenes (900 85 18 18); un servicio gratuito, operativo las 24 horas y todos los días del año, que tiene como objetivo, entre otros, intervenir rápidamente ante situaciones de maltrato y amenaza de los derechos de los menores y jóvenes.

La intervención que se realiza desde este Teléfono, a través de profesionales especializados en la materia, consiste en hacer una primera valoración del caso denunciado, para posteriormente notificarlo oficialmente a la provincia que corresponda al objeto de que se realicen la actuaciones que resulten pertinentes. No obstante, en el supuesto en que la situación específica que se estuviese planteando supusiera un riesgo para la integridad física de los menores o jóvenes, procedía contactar con el Teléfono de Emergencias 112 para que, con carácter inmediato, se llevase a cabo la actuación pertinente en el ámbito policial, sanitario o cualquier otro que resultase preciso.

Otro supuesto tratado a lo largo del presente ejercicio que representa convenientemente el tipo de intervención llevada a cabo por esta Defensoría lo constituye la **consulta 14/2059**. Un vecino de una localidad sevillana nos informaba que junto a su vivienda residía un matrimonio con cuatro hijos, y el padre de los menores se dedicaba a la venta de droga, obligando a dos de estos niños a desarrollar labores de vigilancia para alertarlo de la posible llegada de la Policía, impidiendo que asistiesen con regularidad a la escuela.

Al parecer los hechos habían sido denunciados en diversas ocasiones ante las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, si bien la situación descrita persistía.

A tenor de la información aportada se advirtió al interesado acerca de la gravedad de los hechos puestos de manifiesto, que podrían ser constitutivos de delito, por lo que se le orientó acerca de la posibilidad de volver a denunciar los mismos ante las demás instancias posibles, Juzgado y Ministerio Público, además de ponerlos en conocimiento de los servicios sociales comunitarios.

De igual modo, habida cuenta que se trataba de unos hechos que igualmente habían sido constatados por otros vecinos, se le sugirió la posibilidad de desarrollar una actuación conjunta de tal manera que la misma ofreciese un mejor testimonio de la gravedad del problema y evitase las posibles represalias que preocupaban a la persona que acudió a nosotros.

En materia de posible explotación laboral de menores puede señalarse la **consulta 14/264**, en la que la parte interesada deseaba conocer la regulación existente en la materia, en particular respecto de un posible supuesto en el que un menor colaboraba con sus padres vendiendo bebidas alcohólicas.

A este respecto se le indicó que el vigente Estatuto de los Trabajadores establece una prohibición genérica de efectuar trabajo remunerado –por cuenta ajena y dependiente del ámbito de organización y dirección del empleador o empresario– para aquellas personas que no alcancen la edad de 16 años, sin que entren en el ámbito de esta prohibición de la normativa laboral los trabajos efectuados en la esfera familiar, los realizados por cuenta propia, o los realizados en el contexto de parentesco, amistad o altruismo.

Quisimos pues hacer referencia al difícil encuadre legal de ciertas actividades que los menores suelen desarrollar a partir de determinadas edades y que carecen de cierta entidad, que pueden incluso estar muy extendidas y aceptadas socialmente en países de nuestro entorno toda vez que se contemplan como un eslabón más en el proceso de maduración e integración social del menor.

Así el Convenio 138 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Directiva de la Unión Europea 94/33, coinciden en reseñar dos requisitos de carácter general para aceptar este tipo de actividades: por un lado, que los trabajos realizados por el menor no han de perjudicar su salud, seguridad y desarrollo personal; y por otro, que dichos trabajos no deben afectar su asistencia al centro escolar ni interferir en su rendimiento académico.

En lo que se refiere a la edad a partir de la cual se considera que el menor puede realizar estos trabajos, el Convenio 138 de la OIT establece los 13 años como límite general, pudiendo en algunos supuestos rebajarse esa edad hasta los 12 años; mientras que el artículo 4 de la Directiva 94/33 fija la edad mínima de 14 años, aunque admite que a partir de los 13 años puedan realizarse algunos tipos concretos de trabajos, con mayores limitaciones en materia de jornada y horarios.

El órgano administrativo con competencias para supervisar tales cuestiones es la Inspección de Trabajo y Seguridad Social (ITSS), siendo el responsable del servicio público de control y vigilancia del cumplimiento de las normas de orden social que incluye los servicios de exigencia de las responsabilidades administrativas pertinentes en que puedan incurrir empresas y trabajadores así como el asesoramiento e información a los mismos en materia laboral y de seguridad social, por lo que sugerimos a la persona consultante que contactara con el citado departamento ministerial donde se detallan los procedimientos para presentar una reclamación ante la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.

Asimismo, merece mencionarse la **consulta 14/5186** y la **consulta 14/5223**, que constituyen el relato del acoso sufrido por un menor y la posterior agresión padecida por éste poco tiempo después de haber alcanzado la mayoría de edad. Recibimos la llamada de una madre alertando sobre el acoso y las amenazas que llevaba sufriendo su hijo desde antes de cumplir la mayoría de edad. Según indicaba, desde hacía un año, el entonces menor había venido sufriendo acoso (personal y a través de las redes sociales) por parte de otro grupo de jóvenes e incluso agresiones físicas.

Al parecer, denunció los hechos pero éstos no iban a ser juzgados hasta pasados varios meses. Sin embargo, su hijo seguía recibiendo amenazas de forma constante e incluso le habían dicho que inminentemente, con motivo de unas fiestas en la localidad, los agresores iban a buscarlo para *“darle una paliza”*.

Llamaba la atención la interesada sobre la ausencia de voluntad de su hijo de denunciar los hechos expuestos, ya que se sentía desamparado ante las Administraciones por cuanto que, a su juicio, éstas no actuaban con la eficacia suficiente para solucionar su problema.

Al respecto, le informamos en una primera instancia acerca de la conveniencia de denunciar los hechos y le facilitamos información sobre la existencia del Grupo de delitos telemáticos de la Guardia Civil, al objeto de que éste pudiese conocer e investigar el acoso que, al parecer, estaba sufriendo su hijo a través de las redes sociales.

Al día siguiente recibimos nueva llamada de la interesada para informarnos de que había presentado denuncia ante el Grupo de delitos telemáticos de la Guardia Civil, tal y como le aconsejamos. Tal Grupo le sugirió que trasladara la denuncia al puesto de la Guardia Civil de su localidad, al objeto de que ésta tuviese conocimiento de los hechos y que pudiese extremar las precauciones ante una amenaza inminente de agresión.

Por nuestra parte, le informamos también acerca de la posibilidad de interesar nuestra actuación de cara a la agilización del proceso judicial que estaba pendiente, y le insistimos en la conveniencia de que fuese su hijo quien denunciara los hechos ante las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado. A tal efecto, nos ofrecimos incluso para hablar con su hijo al objeto de convencerle sobre la oportunidad de tal denuncia.

Tras rehusar el hijo el ofrecimiento realizado, y ante la gravedad de los hechos relatados por su madre, se decidió contactar con el puesto de la Guardia Civil para informar de la situación. Los agentes, por su parte, agradecieron nuestra llamada, confirmaron la oportunidad de la denuncia del hijo de la afectada, y se mostraron dispuestos a intervenir en el asunto en cuanto fuese requerida su presencia por parte del joven.

Con posterioridad fueron sucediéndose diversos contactos telefónicos con la afectada, a través de los cuales ésta nos fue relatando la intensificación de las amenazas proferidas contra su hijo, algunas de ellas de muerte.

Ante tales circunstancias, y dado que se aproximaba la fecha en la que los presuntos autores de las amenazas habían indicado que iban a llevarlas a efecto, se le sugirió que pusiera los hechos en conocimiento del juzgado de guardia para que éste pudiese conocer sobre la cuestión y, en su caso, dictar las medidas que procediera, ordenando incluso la intervención de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado ante el riesgo inminente de agresión. De igual modo, se sugirió a la interesada la posibilidad de cambiar puntualmente de residencia, dado que los presuntos agresores conocían el domicilio de ésta y el de su hijo.

Al no haber vuelto a tener noticias del asunto durante el fin de semana, a pesar de que proporcionáramos a la afectada un teléfono de contacto al que recurrir en cualquier momento que lo precisara, el lunes contactamos de nuevo con ella para conocer acerca de lo acontecido, indicándonos que finalmente el sábado su hijo fue objeto de una brutal agresión que, según su relato, estuvo a punto de costarle la vida. Asimismo nos expuso que ella misma había recibido amenazas de violación.

Así las cosas, además de aconsejarle denunciar los hechos con carácter inmediato, el propio titular de la Institución contactó con mandos responsables de la seguridad ciudadana para exponerle los hechos acaecidos, tras cuyas gestiones y la intervención policial, finalmente los autores de las agresiones y de las amenazas fueron puestos a disposición judicial.

Por su parte, el menor agredido finalmente se recuperó de las lesiones después de haber estado ingresado en un centro hospitalario.

Como hemos puesto ya de manifiesto, la actual coyuntura económica ha colocado a muchos menores en una situación de vulnerabilidad. De este modo, en muchas de las consultas atendidas se nos llama la atención sobre situaciones de extrema gravedad padecidas por familias con menores a su cargo, carentes de ingresos, en las que se incide una y otra vez en la situación de desprotección que sufren los menores.

Ejemplo de ello es la **consulta 14/6477**, relativa al expediente de **queja 14/2895**, a través de la cual la interesada incidía en que con independencia de la tramitación que se diera a la queja en cuestión, precisaba alimentos y ropa con los que poder mantener a sus hijos, que ni siquiera podían asistir a clase porque no disponían de calzado.

Asimismo la **consulta 14/5398**, planteada por la madre de una menor de 3 años, que igualmente alertaba sobre la total carencia de recursos con los que poder atender no ya las necesidades familiares sino, en particular, las de su hija. Había solicitado la asistencia de los servicios sociales comunitarios para poder sufragar siquiera los gastos más elementales, interesando para ello la concesión de la renta activa de inserción, si bien desde el consistorio se le había negado cualquier opción que fuera más allá de la percepción de una ayuda para su hija, por importe de 145 euros, que recibía cada 6 meses.

Casos como los que comentamos ponen de manifiesto la grave situación que padecen en la actualidad algunos colectivos sociales de Andalucía, que no son sino ejemplos vivos de las cicatrices que sobre el Estado Social viene dejando la crisis económica.

3.2.2.3. El derecho a la educación

Como hemos señalado, la mayor parte de las consultas planteadas ante el Defensor del Menor de Andalucía sobre educación hace referencia a problemas habidos en materia de escolarización de menores. Se trata de una cuestión que, de forma recurrente y según se refleja también en los expedientes de quejas, suscita el interés de muchas personas que acuden a esta Defensoría, demandando información o consejo para afrontar el proceso de escolarización de sus hijos e hijas o para reaccionar ante lo que consideran situaciones ilícitas, abusivas o injustas.

Es el caso, por ejemplo, de la **consulta 14/6452**, en la que una madre alertaba de presuntas irregularidades habidas durante el proceso de escolarización seguido en Sevilla capital, toda vez que al mismo habían accedido nueve menores en base a una, al parecer, "autorización verbal" dada desde la Delegación territorial de Educación, Cultura y Deportes de Sevilla.

Según indicaba la interesada, diversos padres habían puesto los hechos en conocimiento del centro y habían pedido explicaciones a la Administración educativa de la Junta de Andalucía, si bien ésta se había negado a responder por escrito a los requerimientos planteados.

A este respecto, sin menoscabo de que sugiriésemos la presentación de una queja formal ante el Defensor del Menor de Andalucía, procede significar que desde esta Institución fue llevada a cabo una intervención de oficio acerca del particular, en el curso de la [queja 14/4697](#).

Otro supuesto digno de mención en el presente Informe anual lo constituye la **consulta 14/4704**. La misma fue planteada por una vecina de Sevilla, residente en el casco histórico, que manifestaba ser víctima de violencia de género. Tenía una hija menor, de 3 años, para la que había interesado la escolarización en un centro escolar de su área de influencia, si bien le habían