

arbitraran los mecanismos necesarios para la realización del pago de manera inmediata y sin más retrasos, debido a que en diciembre de 2016 todavía había más de 4.000 familias pendientes de recibir dicha ayuda.

*Las Administraciones públicas no deben limitarse a justificar su imposibilidad para atender todas las solicitudes de vivienda sino que deben reaccionar y adoptar políticas activas y efectivas incrementen el parque público residencial.*

Debemos recordar que la Ley Orgánica 8/2015 del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia reconoce que todo menor tiene derecho a que su interés superior sea valorado y considerado como primordiales en todas las acciones y decisiones que le conciernan. Es por ello que desde la Defensoría del Menor venimos realizando un llamamiento a todas las administraciones para que aúnen sus esfuerzos de manera

que se garantice a los menores una vivienda digna y que puedan disfrutar del estado de bienestar que la ley y los instrumentos internacionales les reconocen. Las Administraciones públicas con competencias en materia de vivienda no deben limitarse a justificar su imposibilidad para atender todos y cada uno de los casos que se le plantean, apoyándose en la inexistencia de viviendas, sino que deberían reaccionar y adoptar políticas activas y efectivas en esta materia que, de alguna forma, incrementen el parque público residencial. La Junta de Andalucía debe aumentar el número de viviendas en régimen de alquiler social disponibles, de forma que se reduzcan los tiempos de espera para acceder las mismas.

#### 3.2.2.4. Derecho a la Protección

Hemos recibido muchas llamadas telefónicas de familiares, de vecinos y a veces incluso 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 informa de que en la urbanización en la que reside vive una familia con 3 hijos, menores de edad. Refiere que el padre y la 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; 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.

*Hemos recibido muchas llamadas telefónicas de familiares, de vecinos y a veces incluso anónimas, para alertarnos de situaciones de riesgo para los menores.*

Ante la gravedad de lo denunciado, trasladamos los hechos al Ayuntamiento correspondiente, 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 que establece que 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.

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.

También desde el Servicio del Teléfono del Menor que tiene operativo esta Institución nos llegan, además, denuncias de malos tratos, por parte de familiares, vecinos, etc.: Tal fue el caso de una abuela que manifiesta que sus *"...nietos están solos con el padre ya que la madre está en la cárcel, que esta persona es alcohólica y los trata de manera poco adecuada y los niños no denuncian por miedo"*. También una vecina nos llama para decirnos que en el apartamento junto al suyo hay un bebé de meses que no para de llorar y que la madre no parece que quiera calmarlo, que cree que la madre se dedica a la prostitución y toma sustancias que le impiden atenderle.

En estos casos, contactamos con los servicios sociales de la localidad donde residen los menores presuntas víctimas para saber si tienen conocimiento de estos hechos y si procede, después de solicitar la confirmación por escrito de lo que nos expresan, y una vez valorado, 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.

Un profesor se puso en contacto la Institución para comunicar que era el tutor de un menor de 16 años que tiene necesidades especiales y cursa primero de bachillerato. Exponía 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 está de acuerdo en 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 contacta para contarnos que tiene una alumna de 12 años con muchos problemas: es discapacitada, al igual que su madre; tiene 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.

Por otro lado, en 2016 se ha producido un aumento considerable de las consultas relacionadas con las prestaciones del Programa de Solidaridad, conocidas popularmente como Salario Social. Las familias llaman desesperadas por las demoras de más de un año, que se están produciendo en el reconocimiento de dichas prestaciones en las provincias de Cádiz, Sevilla, Málaga y Córdoba, así como por los retrasos en el cobro mensual cuando ya están aprobados los expedientes.

*Se ha producido un aumento considerable de las consultas relacionadas con el Salario Social.*

La situación es desesperante para muchas familias que ven cómo el único ingreso al que pueden tener derecho a percibir y que les sirve para pagar las viviendas, dar de comer a sus hijos o comprar los libros o materiales para la educación, no se abona y se incumplen los plazos establecidos por las disposiciones en vigor.

Así las cosas, la Defensoría ha emitido un comunicado solicitando la modificación del Programa de Solidaridad, proponiendo una mayor dotación presupuestaria y celeridad en su tramitación y que se tomasen medidas excepcionales para resolver este grave problema.

Sin embargo, ha terminado el año y la situación parece que no ha mejorado, continuando los escritos y los comentarios en redes sociales sobre la situación desesperante de estas familias que, recordemos, están en una situación límite y que según la norma que regula sus prestaciones, deben resolverse en el plazo de dos meses: “¿Cómo voy a dar de comer a mis hijos si no tengo ingresos y lo único que puede percibir es el salario social y hace más de 8 meses que no entra nada en nuestra casa,

*Demandamos una modificación del Programa de Solidaridad para que tenga una mayor dotación presupuestaria y celeridad en su tramitación.*

*sólo las ayudas de alimentos de Cáritas?”. “Me encuentro en paro desde hace años y tengo 2 hijos menores a mi cargo, sin ningún tipo de ingreso en el hogar, solicito su ayuda al no tener cómo subsistir”.*

Muchos ciudadanos se muestran igualmente disconformes por la falta de regularidad en los pagos, ya que no tienen una fecha determinada para abonar la prestación: *“esta gente pasa del tema, la gente pasando necesidades, y ellos ingresan cuando les da la gana”, “se ríen de nosotros y cuando llamamos siempre comunican los teléfonos, los descuelgan porque ni ellos saben cuándo van a pagar”*; es lo que alegaban algunas personas a través de las redes sociales.

También en este punto hemos reclamado que se pague el salario social como si de una nómina se tratase y no fuese toda la cuantía a la Cuenta de Funcionamiento de la Delegación Territorial. Por otra parte, deben mejorarse los canales de comunicación y orientación de los ciudadanos para informarse del estado de sus expedientes.

Sin perjuicio de lo anterior, a finales del año 2016 la Institución ha presentado ante el Parlamento de Andalucía un Informe especial sobre esta prestación, concluyendo que a la luz de las carencias que sigue detectando en la aplicación del Programa de Solidaridad de los Andaluces, solicitamos la derogación de dicho Programa actual y su sustitución por una nueva regulación en relación al artículo 23.2 del Estatuto de Autonomía para Andalucía que regula la Renta Básica, si bien hasta tanto la misma se apruebe, la reforma del Programa de Solidaridad no puede aplazarse por más tiempo.

A nuestro juicio, este Programa se encuentra “obsoleto” y, desde su nacimiento presenta unas deficiencias que, lamentablemente, perduran en la actualidad, como son la excesiva lentitud en el procedimiento administrativo, tanto en las resoluciones como en la agilidad para conceder las ayudas y desigualdades territoriales en la gestión; las dificultades presupuestarias, que ya desde los primeros años genera una situación de paralización de expedientes; y la temporalidad de seis meses de la ayuda.

El Programa subsiste con una misión fundamentalmente asistencial y renunciando a sus objetivos de lograr la reinserción social, ya que las medidas necesarias para ello pivotaban sobre unos itinerarios de empleo que se han convertido en ilusorios.

Resulta por tanto evidente que la inmediatez de la intervención social ha quedado sepultada por el marasmo de la lentitud burocrática y por la imposibilidad de resolver los procedimientos en unos plazos aceptables.

En nuestro criterio, el derecho a percibir una renta mínima garantizada debería formularse como un derecho subjetivo igual para todos los ciudadanos y ciudadanas de todo el territorio nacional en situación de necesidad. Igualmente deberán regularse de una manera clara los recursos computables a tener en cuenta en la unidad familiar, pues en unas Delegaciones Territoriales se tienen en cuenta las prestaciones de dependencia o las pensiones alimenticias de los padres separados y en otras no, generando discriminación entre provincias y/o Comunidades Autónomas.

Los Servicios Sociales se encuentran colapsados para tramitar los subsidios y poder informar y atender a las personas que acuden, solicitando ayudas ante la falta de ingresos y la necesidad de abonar los gastos de luz, agua y alimentación para sus hijos. Los ciudadanos se quejan de que no reciben atención en estas dependencias, que tienen que realizar largas esperas, que sólo atienden dos días a la semana, etc. La realidad es que cuando nos ponemos en contacto con estos profesionales apreciamos todo el cariño y esfuerzo que dedican día a día a intentar resolver los graves problemas que se les plantean.

*El derecho a percibir una renta mínima garantizada debería formularse como un derecho subjetivo igual para los ciudadanos de todo el territorio nacional en situación de necesidad.*

En las reuniones que mantenemos en nuestras visitas comarcales, el Defensor ha señalado la importancia del papel que juegan y de la

visión del/de la trabajador/a social como el recurso más importante de todos los existentes para lograr unos servicios sociales que cumplan su fin, insistiendo en la necesidad de generación de nuevas estrategias y propuestas específicas creativas como alternativa posible a la situación de crisis y emergencia social que se les plantea cada día.

A pesar de los planes que se aprueban por parte de la Comunidad Autónoma y los esfuerzos de Diputaciones Provinciales y Ayuntamientos, lo cierto es que las ayudas disponibles no resultan suficientes para paliar la situación de crisis a que se enfrentan las familias y la desesperación que nos transmiten en sus consultas.

Creemos que urge, como hemos manifestado, la aprobación de la Renta Básica en Andalucía, así como la modificación del Ingreso Mínimo de Solidaridad, que pase a considerarse un derecho subjetivo y evitar la temporalidad de la prestación, reducida de 6 meses, y mantenerla el tiempo que dure la situación que da lugar a la percepción de la misma y que se cumplan los plazos de resolución. Igualmente urge fortalecer con recursos humanos y presupuestarios los servicios de atención familiar de los Servicios Sociales Comunitarios que son la puerta de acceso a distintas prestaciones y servicios para compensar situaciones sociales deficitarias.

### 3.2.2.5. Menores y Familia

Siguen siendo habituales las consultas que ponen de manifiesto disputas entre padres y madres, especialmente por lo que respecta al ejercicio de derecho de visita del cónyuge no custodio.

Ante estas situaciones informamos sobre la conveniencia de encontrar 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.