
3.2. Consultas

3.2.1. Datos cuantitativos

Durante el ejercicio 2016 han sido atendidas **2.624 consultas**, relacionadas con asuntos que afectan a las personas menores de edad. Unas cifras que apuntan a un incremento de las consultas respecto del año anterior del 32,65%, teniendo en cuenta que en el mismo su número ascendió a 1.978.

Se ha producido un incremento de las consultas respecto del año anterior del 32,65%.

Son muchos y variados los canales de comunicación que tiene operativos la Institución para favorecer la participación ciudadana y el acceso a la Defensoría, evitando así que las distancias, los horarios o las barreras tecnológicas constituyan un problema para acceder a nuestros servicios.

De los distintos medios ofertados, adquieren especial protagonismo el servicio del **Teléfono del Menor (900 506 113)** así como el **Teléfono general (954 21 21 21)**, que representa el 84 por 100 de las consultas gestionadas en 2016.

La razón de ser de estos datos que comentamos nos atrevemos a situarla, fundamentalmente, en la inmediatez con la que son respondidas las solicitudes de información que nos son dirigidas a través del teléfono, lo que a nuestro juicio supone una enorme ventaja frente a los demás canales dispuestos, unido ello al aspecto de la confidencialidad y muchas veces el deseo de nuestro interlocutor de mantener el anonimato al considerar que son consultas muy personales.

Por lo que respecta a la temática de las consultas, la mayor parte de las mismas están relacionadas con el derecho a la vivienda (1.958), con los derechos de los menores (1.152), también con las actuaciones de los servicios sociales (1.122 consultas), y con asuntos relacionados con la educación de los niños y niñas (739).

3.2.2. Temática de las consultas

3.2.2.1. Derecho a la salud

En materia de salud, recibimos varias consultas por la decisión de la Junta de Andalucía de suspender la vacuna de la tosferina a los niños y niñas que según el calendario oficial debían recibir la dosis de recuerdo a los 6 años.

Recibimos varias consultas por la decisión de la Junta de Andalucía de suspender la vacuna de la tosferina a los niños y niñas que según el calendario oficial debían recibir la dosis de recuerdo a los 6 años.

Tras solicitar información a la Administración sanitaria, ésta confirma que, según comunicado del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud, existe un problema de suministro global de dichas vacunas y que afectan a las dos compañías que las comercializan en España, por lo que se ha producido una adaptación temporal del calendario de vacunación infantil, con el objetivo prioritario de la prevención de las hospitalizaciones y los fallecimientos en los menores de tres meses de edad. Por ello, se había tenido en retrasar la administración de la dosis de recuerdo de los 6 años hasta disponer de dosis de vacunas suficientes, sin embargo, una vez que se dispusiese de ellas se harían campañas específicas de captación de los niños que no estén vacunados.

La atención a las personas con problemas mentales sigue siendo una de las asignaturas pendientes de nuestro sistema sanitario y más cuando se trata de menores.

La atención a las personas con problemas mentales sigue siendo una de las asignaturas pendientes de nuestro sistema sanitario y más cuando se trata de menores. Desde Almería una madre nos exponía la situación de su hijo con trastorno mental, que en aquel momento se encontraba hospitalizado en la zona de agudos de un hospital para adultos. Informamos a la madre que el Decreto 246/2005 establece las

condiciones en las que se deben traducir la adaptación de la asistencia sanitaria a los menores de edad. En el caso de las personas menores de edad, el artículo 15 determina que en los hospitales del Sistema Sanitario Público de Andalucía serán atendidas e ingresadas en zonas pediátricas específicas y en condiciones de máxima seguridad para su protección. Así en cuanto a la ubicación, y atendiendo a criterios de edad se diferencian dos tipos de pacientes, de manera que para los menores de 14 años las camas para ingresos hospitalarios deben situarse en los servicios de pediatría y para los mayores de dicha edad se determina el

Hemos atendido consultas de personas disconformes con el hecho de que, por parte del Sistema Público de Salud, no se dé un tratamiento hormonal a algunos menores debido a la baja estatura.

ingreso en espacios anexos a las unidades de hospitalización de adultos, pero diferenciados y adaptados.

También se han atendido consultas de personas disconformes con el hecho de que, por parte del Sistema Público de Salud, no se dé un tratamiento hormonal a algunos menores debido a la baja estatura. Así, en una de las consultas se señala que su hija recibe un tratamiento hormonal privado ya que desde el hospital público le dijeron que aquel no aportaría ningún resultado. Entendía el padre que después del tiempo que lleva en tratamiento la menor se han conseguido resultados, por lo que demanda que se continúe el tratamiento en el SAS.

Igualmente recibimos consultas sobre la forma en que un padre separado pueda tener derecho a la información de asistencia sanitaria de su hijo ya que no recibe comunicación alguna sobre estas cuestiones por parte de la madre del menor. Le informamos que desde esta Institución venimos defendiendo el derecho de acceso de los progenitores no custodios a la información clínica de sus hijos sin necesidad de autorización del otro progenitor y siempre que no exista una limitación de la patria potestad en virtud de sentencia judicial.

Cuando las personas acuden a la Oficina sin encontrar solución a sus problemas, a veces, intervenimos directamente ante el órgano correspondiente, como fue el caso de una madre de una alumna de 16 años que estaba estudiando Formación Profesional, y para la realización de las prácticas le exigían la vacuna de hepatitis B y mantoux.

A pesar de esta exigencia, la vacuna no le fue proporcionada ni en el centro de salud ni en medicina preventiva. Ante tal eventualidad la Institución contactó con el servicio de Salud Responde, que nos remite al distrito sanitario donde tras diversas gestiones conseguimos que la menor recibiera la vacuna demandada.

3.2.2.2. Derecho a la educación

Los asuntos que han acaparado mayor protagonismo en el ámbito educativo durante el año 2016 han ido referido al acceso al servicio complementario de comedor escolar y la violencia entre iguales o acoso escolar.

La situación de crisis económica que sigue amenazando a las familias determina que uno de los problemas que más demandan los ciudadanos es conseguir una plaza en el servicio complementario de comedor escolar, especialmente las familias monoparentales.

Como ejemplo citamos la siguiente consulta: *“Mi hija está en el comedor escolar desde los 3 años. Trabajo como celadora y tengo un sueldo de 1000 euros mensuales. No tengo ningún apoyo familiar y mi horario laboral no me permite recoger a mi hija a las dos de la tarde cuando sale del colegio. Está en lista de espera la número 17 y me dicen que tiene que esperar.*

No entiendo porque otros niños cuyos padres están los dos trabajando tienen más prioridad que yo que estoy sola trabajando, cuando ellos tienen más recursos económicos y más posibilidades de atender a su hija”.

Los asuntos que han acaparado mayor protagonismo en el ámbito educativo durante el año 2016 han ido referido al acceso al servicio complementario de comedor escolar y la violencia entre iguales o acoso escolar.

En este caso no pudimos ofrecer una solución al asunto, ya que el concepto “monoparental” es entendido por la norma de una manera restrictiva. El aumento desmesurado de demanda de plazas ha hecho imposible que se puedan cubrir todas las necesidades, de modo que se ha hecho del todo necesario aplicar con toda rigurosidad el control de los requisitos de acceso.

Desgraciadamente, debemos informar de que es la Administración educativa la que autoriza el número máximo de plazas de comedor que pueden ser ofrecidas por cada centro docente, de manera que si todas son ocupadas a principio de curso, tan solo se pueden ofrecer aquellas que con ocasión de que algún usuario se dé de baja en el servicio, produzcan una vacante.

A veces la dificultad se encuentra en acreditar la mencionada monoparentalidad. Tal es el caso de una mujer separada con un hijo de 9 años que tenía la guarda y custodia de su hijo. Su exmarido estaba interno en una prisión en Venezuela, pero no lo consideraban monoparental, ya que según la Administración educativa al padre deberían haberle retirado la patria potestad del menor. Entendía la ciudadana, y no sin razón, que es injusto ya que el proceso para conseguir dicha retirada sería largo y costoso, por lo que, en su criterio, estas situaciones deben de estar reguladas.

Con respecto al acoso escolar son frecuentes las consultas de padres que nos transmiten su preocupación por las situaciones de acoso padecidas por sus hijos en los centros docentes donde se encuentran escolarizados, señalando que sus denuncias ante los órganos de gobierno del centro y ante la Administración educativa no conllevan actuaciones eficaces para poner fin a dicha situación, y donde muchas veces la única solución que se les ofrece es el cambio de centro sin modificar las circunstancias de los acosadores.

Así hemos recibido más de 100 consultas de personas que denuncian la pasividad de la Administración educativa sobre el acoso escolar. Muchas llamadas de atención ante un tema que nos preocupa y que ha motivado

que -como ya ha quedado reflejado- que este año hayamos elaborado un Informe Especial sobre acoso y ciberacoso.

Otro asunto en materia educativa se refiere al problema que conlleva la escolarización de hermanos en distintos centros docentes, por las dificultades para la conciliación de la vida familiar y laboral. En estos supuestos se informa que la ratio en Andalucía es la prevista en el artículo 5 del Decreto 40/2011, que establece que con carácter general el número máximo a considerar por unidad escolar será de 25 alumnos en Educación Primaria, si bien, se podrá autorizar un incremento de hasta un diez por ciento del número máximo de alumnos para atender necesidades inmediatas de escolarización del alumnado con incorporación tardía.

Con respecto a la situación de las instalaciones escolares han sido varias las consultas que nos realizan los ciudadanos. Algunas familias nos trasladaron su preocupación porque el colegio donde acuden sus hijos, después de unas pruebas, había dado positivo en unos análisis de amianto, por lo que el AMPA había decidido que los alumnos no acudieran al centro escolar ya que desde las Administraciones no les dan ningún informe acreditando la inexistencia de riesgo para la salud de los alumnos. Ello motivó la apertura de una investigación de oficio (queja 16/3000), que finalizó informando la Administración de la adopción de las medidas necesarias para retirar de los centros docentes de Andalucía aquellos elementos compuestos por amianto, así como de la elaboración de un proyecto de reforma integral de los mismos.

Con la misma temática de adecuación de las instalaciones hemos recibido consultas sobre instalaciones obsoletas de algunos colegios; dificultades de acceso a los centros educativos por existencia de barreras arquitectónicas; entre otras. En estos casos nos ponemos a disposición de los ciudadanos y asociaciones de padres y madres, para que nos

Hemos recibido consultas sobre instalaciones obsoletas de algunos colegios y dificultades de acceso a los centros educativos por existencia de barreras arquitectónicas.

trasladen sus escritos e intentar supervisar o mediar ante las instituciones correspondientes.

En la visita del personal de la Institución a la Sierra de Huelva recibimos también consultas sobre el procedimiento y normativa de funcionamiento de las llamadas “Ludotecas”. Se quejaban los ciudadanos de que los centros de Educación Infantil están regulados y controlados por todas las administraciones implicadas, sin embargo cada vez más surgen sin control establecimientos, tipos ludotecas, que si bien las distintas Consejerías de la Junta de Andalucía entienden que no deben prestar los servicios que claramente están destinados a los centros de educación infantil y a las escuelas infantiles, sin embargo, por falta de una normativa clara y específica que regule a estos establecimientos, hace que los Ayuntamientos no puedan o no quieran poner los medios para impedir el funcionamiento fraudulento de estos centros, que no ofrecen las garantías mínimas exigibles en la atención de la población de 0 a 3 años.

Tras nuestra intervención, la Delegación Territorial correspondiente envió recordatorio a los Ayuntamientos sobre las recomendaciones respecto al control de los establecimientos de actividades recreativas de la tipología “ludotecas” y su funcionamiento como guarderías infantiles encubiertas, ofreciendo toda la información, documentación y normativa relativa a la autorización administrativa para el funcionamiento de los centros de Educación Infantil en Andalucía y el procedimiento a seguir.

3.2.2.3. Derecho a la vivienda

La pobreza infantil en Andalucía, lejos de mejorar o mantenerse, parece que empeora, sobre todo si la comparamos con otros territorios del Estado español. Según el informe titulado “Desheredados” elaborado por Save the Children, el porcentaje de población menor de 18 años en situación de pobreza relativa (cuando se dispone de una renta igual o menor al 60 por 100 de la renta media estatal) en el año 2015 era del 44,6 por 100, mientras que la media del Estado se encontraba en el 29,6 por 100.

Un total de 726.059 niños y niñas viviendo en pobreza sitúan a Andalucía como la segunda Comunidad Autónoma con mayor porcentaje de

población infantil en pobreza relativa, únicamente por detrás de la Ciudad Autónoma de Ceuta.

Siguiendo al citado informe el número de niños y niñas que viven en hogares donde nadie trabaja o donde hay baja intensidad laboral se ha disparado entre 2008 y 2015, sufriendo el mayor impacto los niños y niñas de los grupos de renta más baja, donde el porcentaje de los que residen en hogares con esta situación de baja empleabilidad ha pasado de un 26 por 100 en 2008 a un 47 por 100 en 2015.

Según el mencionado informe, la mayor parte de los ingresos de familias con escasos recursos se dedica a pagar los gastos derivados de la casa y los relacionados con luz, agua, hipotecas o alquileres, etc., que se han incrementado considerablemente. Lo que les queda mensualmente a las familias más pobres por hijo, descontando los gastos de la casa, ha pasado de 233 euros en 2008 a 130 en 2015.

La situación es dramática para muchas familias con menores y sin trabajo o con ingresos muy bajos que no pueden hacer frente a los gastos derivados de la vivienda y no encuentran otra solución que la ocupación de un inmueble.

Como ejemplo, traemos a colación los siguientes casos:

“Somos una pareja con dos niños de 3 y 4 meses, y estamos viviendo en una casa como okupas. En junio de 2015 nos vimos obligados a abrir esta vivienda porque la que estábamos en alquiler me echaron ya que no podía pagar el alquiler. Cuando me hablaron de la existencia de esta casa quise pedirla legalmente y hable con la concejala de asuntos sociales, que me dijo que no me iban a echar, y sin embargo tengo una cita para un juicio de desahucio. No se que voy a hacer ya que no tengo ingresos para pagar ningún alquiler y no voy a dejar a mis hijos en la calle”.

También aquel otro expuesto por esta ciudadana: *“Tengo dos hijos pequeños, estoy divorciada y en paro. Sólo percibo una manutención por alimentos de mi exmarido que me pasa cuando quiere. El próximo 1 de abril*

me ponen en la calle. Acabo de salir de asuntos sociales y no me solucionan nada. Por favor, que puede hacer? ¿Tenemos derecho a una vivienda digna?''.

El drama de los desahucios y lanzamientos de vivienda es un problema de difícil solución. Las personas acuden manifestando que no tienen un hogar para vivir con su familia, que llaman a distintas Administraciones y no se les ofrecen soluciones llegando incluso a pedir orientación sobre qué les pasaría si ocuparían una vivienda.

El drama de los desahucios y lanzamientos de vivienda es un problema de difícil solución.

Desde el servicio del Teléfono del Menor o en atención presencial orientamos a estas personas a los servicios sociales comunitarios, a la necesidad de inscripción en el registro de demandantes de viviendas, y ofrecemos nuestra mediación para hablar con las entidades que poseen viviendas para llegar a un acuerdo de alquiler social. Igualmente informamos de la existencia de las bolsas de empleo municipales así como, de las ayudas para situaciones de necesidad o del salario social.

En muchas ocasiones nuestras gestiones dan sus frutos, como en el caso de una persona que desde las redes sociales nos comunicaba lo siguiente:

Son muchas las consultas para que mediamos ante ejecuciones hipotecarias de la vivienda o un posible desalojo.

''Soy madre de dos niños y uno de ellos es discapacitado y gran dependiente. Llevo viviendo 9 años en una casa de menos de 40 metros cuadrados, de alquiler, pagando 160 euros y he solicitado una vivienda digna, ¿me podrían ayudar?. Al final, después de presentación de la queja, el asunto se resolvió favorablemente. Todo esto es gracias a usted, muchas gracias''.

Son muchas también las consultas que recibimos para que mediamos ante ejecuciones hipotecarias de la vivienda o un posible desalojo.

En estos casos nos ofrecemos para colaborar en mejorar la disposición de la entidad financiera ante su situación e intentar que se tomen en consideración las circunstancias personales, que se intente reestructurar

la deuda para que su cuota sea menor e informando de los diferentes medios de asesoramiento tanto en la Delegación Territorial de la Consejería de Fomento y Vivienda como en los servicios sociales de los Ayuntamientos. En este sentido, nuestra intervención ante las entidades de crédito privadas, ha de ser valorada satisfactoriamente ya que hemos mantenido diversas reuniones y conversaciones con ellas, siendo receptivas a nuestra peticiones y advirtiéndose una especial sensibilidad de algunas de estas entidades ante los sectores más desfavorecidos de la población.

Junto a la falta de vivienda otro tema con incidencia en la población infantil ha sido el pago a las ayudas al alquiler de la vivienda del año 2015. Estas ayudas se otorgan a familias en situación de exclusión social o de bajos ingresos con el objeto de poder ayudar a pagar las rentas de alquiler, las cuales deben de ser abonadas antes de terminar el ejercicio presupuestario. A finales del año 2016 todavía no se habían pagado en su totalidad muchas de estas ayudas correspondiente al año 2015. Muchas familias expresaban su indignación por estas demoras: *“Llevo 16 años esperando una ayuda al alquiler que pago religiosamente todos los meses para que mis hijas no se queden sin techo. El alquiler lo pago con una ley de dependencia de 387 euros que le dan a mi hija por una minusvalía que le impide andar y hablar. Con este dinero podría hacer muchas cosas pero como siempre juegan con el dinero y con nosotros como les da la gana. Esto es desesperante”. “Si no pagamos el alquiler nos echan de la vivienda y que vamos a hacer con los niños”. “¿No ven que podemos perder ese techo digno que nos pertenece? Queremos saber qué pasa con los presupuestos otorgados para estas ayudas y quien los maneja?”.*

Junto a la falta de vivienda otro tema con incidencia en la población infantil ha sido el pago a las ayudas al alquiler de la vivienda del año 2015.

Llamadas de desesperación de padres y madres con hijos que, una y otra vez, nos hacían comunicarnos con los responsables de la Consejería de Fomento y Vivienda y con la Consejería de Hacienda de la Junta de Andalucía para exigir el pago de dichas ayudas, con el objeto de que se

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.

También hemos recibido consultas con respecto a la incapacidad de poder hacer frente a las pensiones alimenticias o compensatorias debido a la modificación de las circunstancias económicas del cónyuge deudor. En estos casos, asesoramos a las personas consultantes sobre la conveniencia de formular ante el órgano judicial correspondiente la solicitud de modificación de las medidas reguladoras del correspondiente convenio regulador.

En el actual contexto de crisis económica en el que nos hemos encontrado durante 2016, han continuado las consultas de las familias por la demora en la concesión de ayudas al parto múltiple y por tercer hijo. En todas ellas recalcamos el derecho de los ciudadanos, tanto a obtener respuesta a las solicitudes de ayuda económica reguladas en el Decreto 137/2002, de 30 de abril, sobre medidas de apoyo a las familias numerosas, como a que se dicten instrucciones por parte de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales para que se acometan las resoluciones pendientes de tramitación.

Otro motivo de consulta reiterada versa sobre la demora en la expedición de los títulos de familias numerosas y los graves perjuicios que para los ciudadanos tienen dichos retrasos, ya que les impide o limita acogerse a determinados beneficios.

Próximamente se va a modificar la Orden que regula dicha expedición, según ha informado la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales. Se encuentra en proceso de elaboración el proyecto de Orden por la que se regularía la expedición, renovación,

Atendemos consultas con respecto a la incapacidad para hacer frente a las pensiones alimenticias o compensatorias debido a la modificación de las circunstancias económicas del cónyuge deudor.

Recibimos consultas sobre demoras en la expedición de los títulos de familias numerosas y los graves perjuicios que para los ciudadanos tienen dichos retrasos al impedirles el acceso a determinados beneficios.

modificación o pérdida del título de familia numerosa en la Comunidad Autónoma de Andalucía. Dicha reglamentación vendría a dar solución a gran parte de los problemas que se venían observando en la gestión de los referidos expedientes, todo ello con independencia de las gestiones que realiza la Consejería para la agilización y mejora de la tramitación de los títulos de familia numerosa, así como para consensuar y unificar los criterios de actuación entre las distintas Delegaciones Territoriales.

3.2.2.6. Derecho a la Cultura, Ocio y Deportes

Hemos tenido diversas consultas sobre el uso de los vestuarios de piscinas públicas por menores de edad: planteándose la problemática de los padres de distintos sexo que tienen que acompañar a sus hijos a los vestuarios, o la necesidad de tener que utilizar los mismos vestuarios que las personas mayores. El problema viene dado porque en los vestuarios y duchas de la piscina existentes debido a la organización de estos se deben compartir los mismos por menores y personas adultas.

A raíz de nuestra intervención desde la Dirección Gerencia de la Empresa Pública para la Gestión del Turismo y Deporte de Andalucía se nos contesta que las citadas instalaciones deportivas fueron construidas

Nos han llegado algunas consultas referidas a la manera de poder obtener la carta de libertad para sus hijos menores que estaban en clubs de futbol ya que le pedían dinero para acceder a este trámite.

de conformidad con la normativa de aplicación, diferenciando los vestuarios por género sin distinción por tramos de edad. No obstante, para encontrar una solución satisfactoria al problema de la intimidad se establece la posibilidad de instalar mamparas de separación para que exista una mayor intimidad en el uso conjunto de las duchas por niños y adultos.

También nos han llegado algunas consultas referidas a la manera de poder obtener la carta de libertad para sus hijos menores que estaban en clubs de futbol, pues le pedían dinero para darle dicha carta de libertad, a lo cual le informamos desde la Oficina que dicha compensación económica

resulta improcedente. Después del asesoramiento nos indican que el club le han indicado que tramitarán la baja para facilitar su inscripción en el equipo de su elección.

Otra de las peticiones que nos hacen los progenitores se refiere a la falta de limpieza de los parques y jardines y de las zonas de ocio que suponen un riesgo para la integridad de sus hijos, ya que a veces se encuentran con restos de vidrios, aparatos rotos, etc. En estos casos siempre solicitamos que los interesados envíen escritos a los ayuntamientos para que cumplan con sus obligaciones de limpieza y adecuación de los parques a sus cometidos y en su caso que nos envíen copia para poder intervenir.

Los progenitores nos comunican falta de limpieza de parques y jardines y de las zonas de ocio destinadas a los niños.

3.2.2.7. Menores y Extranjería

Con respecto a los menores extranjeros nos llegan muchas consultas por denegaciones de reagrupaciones familiares al no tener los progenitores ingresos suficientes, según las informes de las distintas Oficinas de Extranjerías para poder mantener en condiciones a dichos menores. En estos casos intentamos mediar con las Oficinas para hacerles ver el interés superior del menor para vivir con sus familias y que se debe de tener un grado de flexibilidad para permitir la citada reagrupación.

Igualmente nos llegan solicitud de información de padres extranjeros , progenitores de niños españoles para poder estar en situación legal en España. Les informamos que en estos casos el procedimiento es sencillo, ya que no se va a

Nos solicitan asesoramiento sobre denegaciones de reagrupaciones familiares por no disponer los progenitores ingresos suficientes para poder mantener en condiciones a los hijos menores de edad.

precisar contrato. ni medios económicos, solo acreditar que su hijo es español, y que le otorgaría una autorización de residencia y trabajo,

aunque para la renovación deberán de trabajar al menos 6 meses en el periodo de un año.

3.2.2.8. Defensa de otros Derechos

También debemos señalar con respecto a los asuntos tratados en este año 2016, la gran cantidad de llamadas y correos electrónicos recibidos (más de 300 en un solo día) con motivo de la exposición fotográfica realizada por el Ayuntamiento de Sevilla conmemorativa del Día del Orgullo Gay en la Avda. de la Constitución, manifestando que consideraban que se vulneraban los derechos de los menores.

Tuvimos que organizar un dispositivo específico para poder dar respuesta a las llamadas y correos electrónicos en relación a esa cuestión, utilizando por primera vez el servicio de contestación a través de móvil para responder a los ciudadanos en los siguientes términos: Entendemos que esta exposición está amparada por el artículo 20 de la Constitución que favorece la libertad de expresión y producción artística. El Defensor del Menor no considera, en principio, que estas imágenes lesionen algunos de los derechos presuntamente vulnerados, entre los que se encontrarían los de integridad moral y psicológica de los menores. Nos hemos puesto en contacto con los responsables políticos del Ayuntamiento de Sevilla, a quienes ha trasladado el malestar de las personas que se han dirigido a la Institución. Además, el Defensor del Menor valorará las distintas cuestiones planteadas en estas consultas, sopesando las circunstancias del caso y de forma congruente con los valores de nuestra Constitución y usos sociales actuales.

También tuvo mucha repercusión mediática la polémica suscitada por la publicación en redes sociales de Internet de la fotografía de un torero profesional con su hija, de pocos meses de edad, en sus brazos durante la celebración de la lidia de una vaquilla. De dicho asunto tuvimos conocimiento al recibir entradas en nuestras cuentas oficiales de Facebook y Twitter, solicitando expresamente nuestra intervención en consideración a nuestras competencias como Defensor del Menor. Tras pronunciarnos en sentido contrario a la publicación de dicha imagen, tuvimos conocimiento del expediente incoado por la Fiscalía Provincial

de Sevilla, con la citación de los padres para recabar su testimonio y comunicarles su reprobación de los hechos, procediendo a continuación al archivo de sus actuaciones.

Creemos interesante reseñar un buen número de consultas que hacen referencia al uso de las redes sociales por parte de los menores y la preocupación por la utilización de dichas imágenes.

Así nos muestran su preocupación por la emisión de determinados anuncios en horario infantil. O como ocurrió en la consulta 16/7987 donde nos comunicaban que *“En la Cadena Tele 5 se están emitiendo anuncios de preservativos los domingos a las 13 horas”, y que tiene hijos y no le parece adecuado que vean dichos anuncios*”. A este respecto le informamos de nuestras competencias y que la protección legal de los menores frente a las programaciones se encuentra en la Ley 7/2010 de Comunicación Audiovisual. Le comunicamos que existe un Consejo Estatal de Medios Audiovisuales para ejercer potestades sancionadoras, y que en el Ministerio de Industria tienen una página web denominada *“tvinfancia.es”* que incluye un formulario de reclamaciones, donde los consumidores pueden informar de aquellos contenidos que, a su juicio, vulneren los derechos de los menores de edad.

Nos solicitan asesoramientos sobre el uso de las redes sociales por los menores y la preocupación por la utilización de sus imágenes.

Los ciudadanos cada vez están más preocupados por la aparición de imágenes de sus hijos en las redes sociales. En estas consultas informamos que las imágenes son *“datos”*, en el sentido dado por la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD), que las considera *“información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo concerniente a personas físicas identificadas o identificables”*. Así que se encuentran protegidas por nuestro ordenamiento jurídico, y no se puede disponer libremente de ellas.

El hecho de publicar fotografías en una web sin el consentimiento de su titular, (en este caso, de los padres de los menores afectados) significa

revelar datos personales, hecho contrario a la Ley. Para los menores de edad esta circunstancia es especialmente sensible, por eso cualquier acto de exhibición de menores de edad, debe contar con el consentimiento expreso de ambos progenitores, independientemente de la situación legal en la que se encuentren (casados, divorciados, no conviviendo juntos, etc.).

Les informamos de las diferentes posibilidades que les asisten: Pedir que cese tal vulneración, ejerciendo el derecho a la cancelación (supresión de tales fotografías); para esto, se puede dirigir un burofax a la persona/ empresa titular de la cuenta que subió las imágenes de menores, a fin de que las retire de la página web; de no hacerlo, se podrá poner una denuncia ante la Agencia de Protección de Datos, para que 1º) hagan cesar esa publicación y 2º) impongan las sanciones correspondientes.

También les informamos del contenido de la reciente sentencia de la Audiencia Nacional (Sentencia de 29 de diciembre de 2014) por la que se accede a la petición de un reclamante para que fuesen suprimidos sus datos personales en Internet (Derecho al olvido).