



1.7.3.2 Colaboración

Nunca es ocioso añadir la franca oportunidad de mejora de esta colaboración ganando agilidad y rapidez en ofrecer las informaciones necesarias para conocer y dilucidar los motivos de las quejas que nos plantean las personas y entidades. Seguiremos insistiendo en mejorar estas condiciones óptimas de información y colaboración con nuestros interlocutores ya sean las Fiscalías, Administraciones o los propios colegios profesionales, en cuanto se refiera a las actuaciones en materia de Justicia. En cuanto a una valoración generalizada del grado de colaboración de las Administraciones con el Defensor del Pueblo Andalúz en las materias que se recogen en este particular apartado, hemos de mencionar una práctica normalizada de atención colaboradora.

Por cuanto se refiere al ámbito penitenciario y de extranjería, y más allá del ámbito de supervisión competencial, procuramos obtener en vías de colaboración —y lo logramos en la mayoría de las ocasiones— las informaciones y aportaciones de otras Administraciones que coadyuvan a ofrecer la respuesta merecida que aguarda cada persona afectada.

1.7.3.3 Resoluciones

Respecto a la resoluciones dictadas apuntamos los expedientes de queja en los que se producen estos pronunciamientos:

- Resolución dictada en la **queja 17/0962**, ante la Consejería de Justicia e Interior, relativa a Medidas de apoyo a los órganos judiciales competentes en materia de cláusulas suelo.
- Resolución dictada en la **queja 17/2989**, ante la Dirección General de Patrimonio de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, relativa a Permiten el acceso a un casino a su marido que tiene vetada la entrada por ludopatía.
- Resolución dictada en la **queja 17/3071**, ante la Consejería de Justicia e Interior, relativa a Incidentes de aplicación de los juzgados especializados para litigios sobre contratos de financiación.

ESTE TEMA EN OTRAS MATERIAS

1.6 POLÍTICAS DE IGUALDAD DE GÉNERO

1.6.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.6.2.5 Educación y personas menores

...

Por otro lado, los medios de comunicación social se hicieron eco durante 2017 del conflicto familiar surgido por una madre víctima de violencia de género que incumplió los fallos judiciales que le obligaba a devolver sus hijos al padre, el cual residía en Italia. A pesar de que el asunto se encontraba sub-iudice, según constaba en los antecedentes del caso, la madre había interpuesto otra denuncia por violencia de género en un juzgado de Granada, existiendo demoras en dar trámite a este denuncia por su falta de traducción al idioma italiano, ya que era en Italia donde debía sustanciarse el procedimiento por constituir el país de domicilio familiar y donde se produjeron los hechos denunciados, a pesar de que la denunciante, en esos momentos, residía en Granada.



Es necesario señalar que la traducción de estos documentos está encomendada a una empresa adjudicataria del servicio de traducciones e interpretaciones de los órganos judiciales.

Tras nuestra intervención se procedió a traducir la denuncia de la reclamante y se instó a la empresa adjudicataria a adoptar las medidas pertinentes para que no vuelvan a producirse circunstancias similares en el futuro (queja 17/4152).

También durante 2017 hemos recibido otros expedientes de quejas donde los reclamantes nos expresaban su temor a que las madres de sus hijos e hijas, de las que se habían separado o divorciados -todas de nacionalidad extranjera-, pudieran llevarse fuera de España sin su consentimiento a los hijos e hijas en común.

Al respecto se ha informado a los reclamantes de que estos casos podrían enmarcarse en un supuesto de sustracción internacional de menores, circunstancia que se produce cuando un o una menor es trasladado ilícitamente a un país distinto donde reside habitualmente, violando el derecho de custodia atribuido a una persona o a una institución, o en aquellos casos en que el padre o la madre se haya trasladado con el o la menor para residir en otro país, e impida al otro progenitor que tenga atribuido el derecho de visita ejercitarlo.

Ponemos también en conocimiento de los reclamantes que el Ministerio de Justicia, a través de la Subdirección General de Cooperación Jurídica Internacional, es competente para la aplicación de los convenios internacionales en materia de sustracción internacional de menores (quejas 17/4003, 17/4506, entre otras).

...

1.6.2.6 Administración de Justicia y Seguridad Ciudadana

La queja de oficio 17/2145 la abrimos con motivo de noticias llegadas sobre la ausencia de personal para la oficina de denuncias de violencia de género en la comisaría de Blas Infante en Sevilla. Tras la tramitación realizamos la siguiente valoración final:

La Subdelegación del Gobierno de Sevilla nos ha informado en una detenida comunicación sobre los dispositivos de atención a las víctimas de violencia de género dependientes del Cuerpo Nacional de Policía (CNP) en la capital sevillana. Nos explica que:

“En línea con las funciones de coordinación que tiene encomendada esta Subdelegación respecto a los servicios periféricos de la Administración General del Estado, hay que destacar que uno de los ejes prioritarios de actuación es la participación y coordinación en las actuaciones realizadas por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado (FFCCSE) en el ámbito de la lucha contra la Violencia de Género. De hecho, es importante resaltar que, desde el año 2007, funcionan la Unidad de Violencia sobre la Mujer, en cada Subdelegación del Gobierno; y la Unidad de Coordinación contra la Violencia sobre la mujer, de carácter territorial en las Delegaciones del Gobierno.

Estas unidades trabajan en contacto directo, entre otras instituciones, con las FFCCSE, manteniendo con ellas reuniones de coordinación, en donde se trata y se conoce el sistema de medios humanos y materiales con los que las FFCCSE cuentan para la lucha contra este tipo de violencia, realizando los seguimientos de aquellos casos en los que se detecta riesgo para la integridad de las víctimas.

De igual forma se encargan de la colaboración con otras Administraciones tanto autonómicas como locales, para desarrollar los mecanismos de coordinación existentes y, en su caso, proponer la puesta en marcha de otras actuaciones, que en base al análisis de la situación, pudiera establecerse que son necesarias para los fines perseguidos.

De manera más concreta, en cuanto a los medios que cuenta la Policía Nacional en la ciudad de Sevilla, se señala que existen dos unidades en dicho ámbito de actuación, la Unidad Familia y Mujer de Sevilla (UFAM) y la Inspección de Guardia.



La UFAM es un servicio especializado en violencia doméstica, de género y sexual y que está compuesta por tres grupos que son Investigación, Protección y Menores. Esta unidad cuenta con personal especializado y formado a tal efecto.

Por otro lado, la Inspección Central de Guardia atiende las denuncias de violencia de género en horario continuado por personal formado en la materia. Cuenta con unas dependencias especialmente habilitadas para dichas denuncias.

En el último periodo, como consta en el Informe de 27 de junio de 2017, la Comisaría Provincial de Sevilla, se han implementado actuaciones de mejora como el aumento de personal de la Inspección de Guardia, reforzando así el servicio de atención de denuncias.

Asimismo, y con el objeto de dar un tratamiento integral y personalizado a las víctimas de este tipo de violencia y mejorar la calidad del servicio, se va a trasladar en breve UFAM Protección a unas nuevas dependencias en la planta baja de la Jefatura Superior de Policía donde se encuentra UFAM Investigación.

Para concluir, esta Subdelegación es consciente del gran esfuerzo y labor que realizan las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el ámbito de la lucha contra la violencia sobre la mujer; y desde este organismo, por medio de las Unidades de Violencia sobre la Mujer y dentro de las competencias atribuidas, se impulsan las medidas de coordinación entre las instituciones implicadas con el objeto de facilitar la mejor atención y servicio a estas víctimas”.

En dicha información no se alude a los supuestos de insuficiencia de medios que despertó alguna protesta de sindicatos profesionales del CNP, así como alguna queja de particulares afectados. Debemos entender que los posibles incidentes quedan solventados en la descripción de los servicios y de su organización, tal y como se desprende del anterior informe.

Confiemos que esa ordenación de los servicios implique la superación de posibles incidencias y permaneceremos atentos a cualquier novedad que se produzca sobre esta esencial labor de asistencia y apoyo en las actuaciones de protección a la víctimas de violencia de género.

1.6.2.10 Violencia de Género

...

Descendiendo al plano de las actuaciones concretas que esta Defensoría ha venido realizando en materia de violencia de género, se han de poner de manifiesto varios aspectos:

Por una parte, el hecho de que, hasta la fecha, el peso específico de las quejas recibidas en esta materia ha sido escaso, si lo comparamos con el volumen de las que se plantean en otras materias.

Que, además, son numerosas las ocasiones en que a pesar de romper la barrera de compartir la preocupación y dirigirnos un escrito, las remitentes no nos facilitan datos esenciales para poder ayudarlas (en ocasiones, ni siquiera su nombre completo, teléfono o dirección). Lo hacen desde el anonimato.

Y, finalmente, que también es frecuente que, identificadas o no, no perseveren en su escrito inicial y que desistan tácitamente de la petición dirigida.

La razón de esta prevalencia tan pobre, puede ser múltiple, pero consideramos que, entre las causas, podría encontrarse una cuestión simplemente competencial. Es decir, el hecho de que la violencia de género ya denunciada tiene una vertiente judicial inevitable, tanto penal o de enjuiciamiento del presunto culpable, como de adopción, en su caso, de medidas civiles en relación con la disolución del vínculo conyugal y de alimentos de los hijos e hijas. Ámbitos estos que escapan a la posibilidad de intervención del Defensor del Pueblo Andalúz, salvo en cuanto a posibles demoras en la tramitación de los procesos respectivos.



No obstante, es importante saber que la violencia de género tiene también un enfoque administrativo importante, centrado en la víctima, relativo a los recursos y ayudas de que puede beneficiarse, en el que sí cabe y puede ser de utilidad la intervención de la Defensoría.

Otra de las razones de la escasez de quejas y del abandono de las iniciadas, podría venir propiciada por la difícil situación anímica en que se encuentran las víctimas de violencia de género, que las sitúa en un estado psicológico que las priva de capacidad de reacción y de lucha activa, no deseando más que acabar cuanto antes con un problema que pone su vida patas arriba por todo lo que arrasa a su paso.

La insuficiencia de recursos, de asistencia psicológica adecuada y de ayuda económica, tampoco contribuye a aportar la serenidad de ánimo que se precisa para demandar apoyo externo.

Ahondando en los recursos y ayudas de carácter administrativo, ámbito propio de actuación de esta Defensoría, comenzaremos por uno de los primeros, el derecho a la información, tanto la LO 1/2004 como la Ley 13/2007 reconocen este derecho y su contenido, con específica referencia a garantizar su ejercicio a las mujeres víctimas con mayor dificultad de acceso a la información. Este derecho se canaliza a través de los Centros de información a la mujer y a través de las páginas web de las Administraciones pública competentes.

El derecho de información también se contempla en normas específicas de desarrollo de los derechos legales, como ocurre por ejemplo en el Real Decreto 1917/2008, de 21 de noviembre, que regula el Programa de Inserción Sociolaboral, que prevé que los órganos administrativos competentes organicen campañas de divulgación informativa sobre las medidas de inserción laboral que contempla y la coordinación entre los servicios públicos de empleo, los organismos de igualdad, casas de acogida y los servicios sociales.

Pues bien, como botón de muestra de lo que hasta aquí vamos describiendo, tenemos la queja 17/2592, en la que su promovente nos decía que: *“Llevo varios años sufriendo malos tratos por parte de mi pareja, es mi segunda relación, de la primera tengo dos hijos a los cuales he tenido que dejar con su padre porque la situación aquí se ha vuelto una locura. He pedido ayuda al punto de información a la mujer, a asistenta y a todo lo posible, menos a la policía la verdad por miedo y me han dado las citas estos centros para mediados de mayo desde marzo que fui a hablar con ellas en persona desesperada, ya que tengo un bebé de 19 meses y estoy embarazada de seis meses lo cual a él le da igual, aun así me insulta, amenaza, golpea y tira objetos cerca de mí intentando darme y me hace cada día la vida imposible; tengo audios en los que me amenaza y en los que me insulta y incluso amenaza con sacarme de los pelos de la vivienda; yo misma he intentado buscar un piso de alquiler desesperada por la situación ya que a veces estoy tan hundida que hasta morir deseo, cada vez que vienen mis otros dos hijos él la lío para no dejarme disfrutar de ellos, mi pequeño de 19 meses no habla y sólo él escuchar cualquier sonido más alto de voz o él ver incluso a sus hermanos mayores pelear en broma, lo hace reaccionar con miedo. No sé qué hacer ya que aquí no me puedo quedar, puesto que cada día que viene es una tortura; me voy a ir de alquiler realmente sin recursos, pero realmente no veo ayuda por ninguna parte y no puedo más con esta situación ya que me está costando la salud y tengo miedo por mi embarazo. No sé qué hacer ni a quién acudir para recibir consejo y algún tipo de ayuda, sólo sé que aunque pase hambre me marchare de aquí ya que no puedo más con esta situación es una tortura, es lo peor que le puede pasar a una persona.*

Espero respuesta suyas y que por favor me den una solución para recibir algún tipo de orientación o ayuda”.

La remitente no nos proporcionaba ningún dato con el que poder comunicar ágilmente con ella, ni su nombre, ni su lugar de residencia, ni un número de teléfono. La situación que describía nos parecía sumamente delicada, máxime estando embarazada, así que le contestamos al correo electrónico pidiéndole que contactara por teléfono con esta Institución tan pronto como pudiera y, en todo caso, le facilitamos la información siguiente: Número 016 y el 900 del IAM y recomendación de acudir al Centro de Información de la mujer o a los Servicios Sociales: aunque, como nos dijo, el problema era la tardanza de la cita y la premura de su situación ... No llegó a contactar con nosotros, ni nos envió escrito alguno.

También en la queja 17/2744, la compareciente mostraba su decepción por el mal funcionamiento del Instituto Andaluz de la Mujer y un concreto PIM de un Ayuntamiento. Específicamente destacaba que ambos organismos estaban descoordinados y eran ineficientes y refería que las citas en el PIM eran escasas y



tardías, en el IAM no le quisieron prestar terapia psicológica remitiéndola al PIM, se la negaron a sus hijos mayores, por no ser hijos del agresor y, a su juicio, relativizaron la entidad del maltrato sufrido por ella. Tampoco nos suministró nunca los datos que le requerimos hasta en dos ocasiones.

No obstante, también hemos de resaltar cuando se produce un buen funcionamiento por parte de la administración, así en la queja 17/3217, la compareciente nos trasladaba las dificultades a que se enfrentaba como víctima de violencia de género, por la falta de ayudas administrativas y de apoyo institucional. Específicamente decía lo siguiente: *“Quiero expresar mi indignación contra este sistema que supuestamente de ayudas tenemos. Mi expareja trepó por la fachada y tras destrozar persiana y cristales accedió a mi casa y me dio un golpe en la cara del que me tuvieron que dar 8 puntos de sutura. Le han puesto una orden de alejamiento. El caso es que sigo en esta casa. Lo que tenía para el alquiler del mes he ido tirando y he puesto el cristal y la persiana. Y aquí estoy. He acudido a los servicios sociales para que me ayuden a poder cambiar de residencia y encontrar un alquiler en otro sitio que el agresor no conozca en el que mi hijo de 5 años y yo podamos vivir medio tranquilos, pero como tengo que empezar ahora a percibir la ayuda familiar, no tengo derecho a nada.*

A ello se añade que aquí no hay ni psicóloga para la mujer y hay que desplazarse a 60 kms, y para el niño es tan sencillo como que lo derive un pediatra. ¿Dónde está la ayuda? Hasta he tenido que pedir dinero a familiares para poder arreglar la persiana y cristales por donde entró mi agresor.”

El completo informe recibido del Centro Municipal de Información a la Mujer de la localidad de la afectada, detalló todas las actuaciones realizadas con aquella.

En cuanto al derecho a la asistencia jurídica especializada y gratuita (artículo 20 LO y 27 y 35 a 38 Ley 13/2007), hemos de decir que no ha habido quejas relevantes salvo en lo concerniente a las Unidades de Valoración Integral de la violencia de género (artículo 37) que se incluyen en las medidas de atención jurídica, cuya actuación sí ha sido objeto de quejas, fundamentalmente por dos razones: las demoras en las citas que lastran el proceso penal y la falta de valoración de la violencia psíquica y subestimación de la misma.

Escritos de queja sobre esta cuestión, junto con otra serie de circunstancias de las que tuvo conocimiento este Defensoría, han dado pie a una actuación de oficio, **queja 17/4155**, cuya argumentación se basa en que la lucha contra la violencia de género, dirigida a su erradicación, no sólo ha de abordarse desde la necesaria perspectiva de su represión penal, sino que, centrando especialmente la atención en las víctimas causadas por esta lacra social, es esencial que todas las Administraciones implicadas arbitren las medidas que posibiliten la prevención, atención y recuperación de aquéllas, mediante una actuación global e integral.

Es destacable reseñar que, a pesar de las dificultades que entraña el hecho de que sean diferentes Administraciones Públicas las competentes en los diversos aspectos que engloba la atención integral a las víctimas de violencia de género, entendemos que una respuesta eficaz ha de implicar que el abordaje de la misma haya de enfocarse, a efectos externos, como un sistema: el Sistema frente a la Violencia de Género. Y, desde esta perspectiva, las diversas Administraciones autonómicas deben asumir en su ámbito territorial, un papel fundamental por lo que a la unificación, coordinación, cooperación y organización de dicho Sistema se refiere.

Al margen de otros impulsos y actuaciones precedentes, en la actualidad este compromiso se encuentra asumido en Andalucía mediante el Acuerdo por el que se aprueba el Procedimiento de Coordinación y Cooperación Institucional para la Mejora en la Actuación ante la Violencia de Género en Andalucía, de 3 de junio de 2013, cuya aplicación práctica desembocó en el correspondiente Protocolo Marco de Coordinación Institucional de 14 de julio de 2016, que responde al objetivo de delimitar el campo concreto de actuación competencial de cada recurso o servicio especializado en violencia de género y sus protocolos internos de actuación, en conjunción con su coordinación con los restantes, de tal manera que se posibiliten circuitos de atención y asistencia y derivación entre los mismos, que eviten la victimización adicional de las mujeres.

Toda iniciativa que, ciñéndose a las exigencias legales o incluso mejorando sus mínimos, emane de los poderes públicos y pretenda implantar políticas públicas a favor de las víctimas de violencia de género, preventivas, asistenciales o de otro orden, merece un juicio favorable por parte de esta Institución. Dignas de apoyo son también las reformas y adaptaciones de los instrumentos adoptados cuando, con un fundamento empírico, buscan perfeccionar y pulir las disfunciones detectadas.



De los antecedentes expuestos no se desprende que, a simple vista, sea un defecto de regulación o de previsión de las políticas públicas el que podamos citar como causa de la insatisfacción y confusión que en diversas quejas dirigidas a esta Defensoría, han exteriorizado directamente mujeres víctimas de violencia de género que se han visto en la tesitura de transitar por los recursos y procedimientos de diversos ámbitos del “Sistema”, así como asociaciones de afectadas, y, con mayor objetividad, los profesionales, letradas y letrados, que asisten y asesoran en Derecho a las primeras.

Más bien pudiera residenciarse el defecto en razones relacionadas con la aplicación práctica de los protocolos y de inadecuada gestión de la coordinación; si bien, esta concreción es uno de los objetivos perseguidos con esta investigación.

Consideramos igualmente destacable, que, con independencia de la buena voluntad de los poderes públicos, las medidas adoptadas por las diferentes Administraciones públicas y, por lo que a nosotros interesa la Administración autonómica andaluza, en la materia que nos ocupa, constituyen prestaciones exigibles por sus destinatarios y destinatarias, en el sentido de que, estando protocolizados sus instrumentos y formas de actuación, han de aplicarse de forma homogénea y uniforme. Lo que exige, además de la coordinación, la adecuada publicidad e información.

Sobre las premisas antedichas, esta Defensoría, en el ejercicio de su competencia en materia de defensa de los derechos fundamentales, acordó iniciar de oficio la tramitación de actuaciones dirigidas a conocer, analizar y valorar el grado de cumplimiento y eficacia de las previsiones establecidas en el Acuerdo de 3 de junio de 2013, por el que se aprueba el Procedimiento de Coordinación y Cooperación Institucional para la Mejora en la Actuación ante la Violencia de Género en Andalucía, así como en el Protocolo Marco de Coordinación Institucional de 14 de julio de 2016 y restantes elementos de aplicación.

El análisis habrá de alcanzar, necesariamente, a los diversos ámbitos comprendidos en el Acuerdo y en el Protocolo Marco, tanto desde el punto de vista de la aplicación interna de sus respectivos protocolos o procedimientos de intervención, como desde la óptica imprescindible de su coordinación institucional.

En este cometido nos hemos dirigido en consecuencia, a las administraciones que a continuación se relacionan, sin perjuicio de su ampliación a otras diferentes, a la vista del resultado de la información obtenida y conforme vaya precisando la adecuada cumplimentación del objeto de nuestra investigación: Consejería de Justicia, Consejería de Salud, Consejería de Igualdad y Políticas Sociales, Consejería de Educación y entes locales.

...

1.8 MEDIOAMBIENTE

1.8.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.8.2.8 Contaminación acústica

1.8.2.8.3 Sobre la modificación del Nomenclátor y Catálogo de Espectáculos Públicos, Actividades Recreativas y Establecimientos Públicos de Andalucía

La valoración general que la Institución puede hacer del actual Decreto 78/2002, de 26 de febrero, por el que se aprueba el Nomenclátor y el Catálogo de Espectáculos Públicos, Actividades Recreativas y Establecimientos Públicos de Andalucía (en adelante D. 78/2002), en aras a establecer un entorno claro sobre el espacio de actividades que pueden generar contaminación acústica en locales de hostelería, es bastante positiva.