



Por ello, procedimos a dictar resolución al Ayuntamiento, haciendo la Recomendación de que se procediera de forma urgente por esa Alcaldía, en su condición de presidente, a la convocatoria de la Junta Local de Seguridad con el establecimiento del orden del día que correspondiese, en la que se incluyera la situación de inseguridad existente en la urbanización. Recomendación que fue aceptada al ser convocada dicha Junta con fecha 6 de septiembre pasado.

Otro ejemplo lo tenemos en la **queja 22/1549**, en la que la interesada nos trasladaba que en su municipio de Los Pedroches existían dos plazas vacantes de policía local, lo que producía una falta de seguridad ya que *“si se avisaba a la Guardia Civil o Policía de otra localidad pueden tardar en llegar unos 20 minutos”*.

Dimos por concluido el expediente tras el acuerdo adoptado en el Pleno de fecha 25-3-2022, que por razones de urgencia acordó realizar las gestiones necesarias para dotar a Pedroche de personal, medios y elementos de seguridad, para la vigilancia y protección de nuestras calles, de vecinos y de sus bienes, convocar de manera urgente la oferta de empleo público para cubrir las 2 plazas vacantes de policía local, y estudiar la posibilidad y conveniencia o no de crear un cuerpo de Policía Local compartido con municipios próximos.

Tras la entrada en vigor de la Ley 6/2023, de 7 de julio, de Policías Locales de Andalucía, fue nuestro interés conocer cómo iba a proceder la Corporación municipal conforme a la Disposición transitoria primera.

Sin embargo, la falta de respuesta por parte de la Corporación, y las recientes manifestaciones de la interesada en el sentido de que *“el nuevo gobierno ha eliminado la partida presupuestaria destinada a la policía local”*, hemos procedido a incoar la **queja 24/0278** para conocer las actuaciones realizadas en desarrollo de las medidas aprobadas en el Pleno del 25-3-2022, así como si las mismas han sido o no cumplidas, confirmación de la puesta en funcionamiento de las cámaras de seguridad, así como indicación de las normas que regulan dicho funcionamiento y el proceder de la Corporación municipal conforme a la Disposición transitoria primera de la Ley 6/2023, de 7 de julio, de Policías Locales de Andalucía.

## 2.3.3. Mediación

### 2.3.3.2.2. Quejas relativas al eje de Planeta

...

A la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz acude una ciudadanía dañada y desgastada por las consecuencias de las molestias que provoca un ruido constante, y su pretensión prioritaria se dirige al cierre del local responsable, o bien al cambio de ubicación. Ello es así, por cuanto ven que su reclamación no es atendida, o desconocen qué tipo de intervención ha podido llevar a cabo ya el Ayuntamiento correspondiente frente a “su” problema.

Por tanto, se debe destacar que es un aspecto común a todas estas quejas, el silencio de la administración ante sus demandas, o la insuficiencia de la respuesta administrativa informando de la apertura de expedientes sancionadores y la persistencia del problema a pesar de ello. La vía de gestión con un enfoque exclusivamente administrativo parece no poner fin al problema, resultando la gestión complementaria de un espacio de mediación idónea a efectos de minimizar los efectos perjudiciales para la población y para su relación con sus representantes públicos.

Al igual que referíamos con anterioridad, estos casos resultan ser un escenario de gestión medidora que requiere la **cooperación de distintas áreas municipales**, incluso la cooperación ciudadana. Por ese motivo, en todas estas mediaciones se incorpora el compromiso de crear una comunicación directa con los vecinos, incluso a veces la importancia de establecer una periodicidad de reunirse ambas partes, en sesiones lideradas por el área municipal competente o por los distritos correspondientes en las capitales de provincias donde cuentan con dicha estructura.

En este sentido, nos hacemos eco de las palabras de un ingeniero técnico industrial municipal tras la experiencia de su participación en la mediación: “Adjunto formulario en referencia a la mediación que tuvimos en lunes 20 de noviembre en Nerja, comentarte que me pareció una gran idea y una forma diferente de afrontar el problema, los comentarios de los presentes han sido muy valiosos para conocer aspectos que desconocíamos por lo que tomé nota e intentaremos solucionar, gracias por todo”.



Se consideran situaciones complejas, además, aquellas que nos plantean quejas ciudadanas relativas a la **contaminación acústica** que proviene de la emisión de música, y de las concentraciones en exceso de personas que permanecen en la calle, fuera de los locales, hasta altas horas de la madrugada, y que perturban de forma constante el derecho de los vecinos al descanso nocturno, amén de poner en riesgo la accesibilidad y la seguridad. Suelen ser zonas declaradas como Zona Acústicamente Saturada (ZAS), o están en vía de ser declaradas como tal. Destacándose intervenciones en Sevilla, Málaga, Nerja y Jerez. En algunas de las cuales ha formado parte de los compromisos adquiridos en mediación, el efectuar dicha declaración (ver las quejas [22/3414](#), 23/6906, 23/7760 o la 23/8132).

Tienen en común que los Ayuntamientos podían acreditar la ejecución de expedientes sancionadores, pero existe un hartazgo de la ciudadanía que requiere el auxilio de la policía local, que resulta infructuosa. A veces, incluso los vecinos empatizan con la dificultad para desalojar que tiene la policía para afrontar tal cantidad de personas.

La experiencia acumulada con las mediaciones efectuadas hasta la fecha en esta materia, nos impulsa a plantear la relevancia que dispensa el enfoque mediador de estas quejas, siendo altamente eficaz y que permiten transformar poco a poco la situación y minimizar sus efectos. Si bien una mediación no procura siempre una solución o resolución inmediata, sí genera una cooperación entre las personas afectadas y su administración, compartiendo información que con otras metodologías es difícil que se plantee por la falta de inmediatez y confianza, que solo genera un espacio propio como es una mesa de diálogo directo y presencial.

Por ejemplo, surge la cooperación vecinal que informa y ayuda a concretar qué aspectos son los que más molestias producen, y la coordinación de las áreas municipales implicadas en la gestión (urbanismo, medio ambiente, seguridad, limpieza). En todas estas mediaciones se creó el compromiso de crear una comunicación directa con los vecinos, que resulta esencial para conocer el tipo de incidencia o molestia concreta, mejorar la relación y percepción de la ciudadanía de la labor pública de los consistorios. Y, por su parte, la dirección de los distritos municipales ha sido clave para liderar mesas de trabajo y para dar continuidad al abordaje de la cuestión, una vez adoptados acuerdos, hojas de ruta, etc. . Otra nota común es que todos estos asuntos son impulsados por asociaciones de vecinos o plataformas vecinales.

En otro orden de cosas, este año se ha incorporado una temática recurrente en distintos puntos de la geografía andaluza, concretamente en las provincias Huelva, Sevilla y Cádiz. Se trata de la problemática de ruido generada por la dotación de **espacios caninos en parques**, plazas o espacios cercanos a viviendas, y que en muchos casos no disponían de horario de uso, así como de barreras acústicas y medidas de seguridad.

En este contexto se requiere equilibrar la cobertura de la atención y protección animal, cuya población es elevada, con el derecho al descanso de los vecinos. Pero además implica cuestiones de seguridad y de salud pública en la medida que los espacios deben estar dotados de un programa de desinfección y limpieza. Destacan las quejas 23/1543, 23/2947, 23/3745, 23/5345, 23/4474, [23/8126](#) y 23/3577.

Los encuentros de mediación han permitido convocar a las diferentes áreas municipales implicadas, conocer por los vecinos las concretas cuestiones que observan como problemas, y a partir de ahí generar ideas y alternativas para minimizar los daños, y en algunos casos proceder al traslado del parque de esparcimiento canino, cuando a nivel técnico se ha estimado pertinente.

La ciudadanía nos ha dejado mensajes tras la intervención mediadora como el que sigue, *“En primer lugar, agradecerle todo lo realizado en mi caso del PIPICAN ubicado en Sevilla Este celebrado el día 12/09/23. Para nosotros fue una gran trabajo por su parte y la ayuda que nos prestaste tiene un valor enorme, ya que era una situación muy mala, gracias a usted y su labor, vemos que por fin podremos llegar a un final, que lo veíamos muy lejano y difícil”*.

Este año gestionamos por mediación un curioso asunto en la queja 22/5012, sobre el **uso habitual de los espacios en una zona de la playa** de la provincia de Almería, que tradicionalmente una parte la usaba la población nudista, y se delimitaba por los propios usuarios, con otra parte de la playa que usaba la población denominada por la ciudadanía como “textil”.

Los “textiles” nos contactaron explicando el conflicto que sufrieron el verano pasado, incluso con enfrentamiento vecinal y peleas. Según explican diferentes actuaciones municipales, dirigidas supuestamente al mejoramiento de aquella zona de playa (algunas de carácter informativo, limpieza de matorrales, colocación de casetas y duchas entre otras), han provocado una mayor confusión en el uso tradicional de la playa, que lo traducen en una intromisión de los usuarios nudistas en la zona que tradicionalmente era “textil”. La mayoría de los “textiles” son familias con hijos pequeños, que denunciaban actividades desinhibidas de carácter sexual por la comunidad nudista



Tras el estudio del tema, no pudimos intervenir por falta de competencia al ser un asunto jurídico privado, pero se desarrolló una labor de intermediación en prevención de conflictos, con el objeto de informar al Ayuntamiento de lo que subyacía en este conflicto, respecto al cual el Consistorio conocía formalmente, que eran las disputas y peleas denunciadas a la policía local entre vecinos.

El alcalde y la persona responsable de playas escucharon a la interesada representante de los usuarios “textiles”, así como los pequeños cambios que consideraban que podrían haber alterado ese verano la convivencia. Tras esta intervención, recibimos el siguiente mensaje: *“agradecer enormemente las gestiones llevadas a cabo con este asunto y el tiempo que has dedicado. Gracias a tu intervención has abierto una puerta para que el concejal tenga en cuenta esos pequeños matices que parece que no, pero facilitan la convivencia de todos. Un saludo, y de verdad mil gracias por el esfuerzo que has hecho en un tema que como bien me decías sale de la competencia del dPA y sin embargo ha sido muy importante para fomentar el diálogo y los distintos puntos de vista. Muy agradecida.”*

### 2.3.3.2.3. Quejas relativas al eje de Prosperidad

...

La mediación sigue siendo un método óptimo para ayudar a la ciudadanía que solicita nuestro apoyo en asuntos relacionados con procesos urbanísticos interrumpidos y cuestiones de accesibilidad. En este sentido se destaca la mediación que forjó el acuerdo de colaboración entre la administración local y la autonómica, para re-parcelación por afectación de una Cañada Real, queja 17/5477, en el municipio de Pizarra. La hoja de ruta se trazó en el acuerdo, si bien la inestabilidad en la figura del secretario municipal en la administración local, no termina de ultimar su compromiso.

En otros escenarios, también se plantea la necesidad de dar continuidad a la solicitud de constitución de Entidad Urbánica de Conservación (23/4348), sin respuesta y generar tranquilidad respecto a la temporalidad de dicha constitución, y la planificación municipal respecto a su urbanización.

Por ello se valora muy positivamente la celebración de espacios de diálogo en estos asuntos, pues a nivel meramente informativo y técnico se abren posibilidades de entendimiento y vías para la ciudadanía para realizar actuaciones que desconocía. Destacan las quejas [22/6690](#), [22/8669](#) y [23/6437](#). En todas estas quejas hemos encontrado una administración pública que acude muy bien representada a nivel técnico, jurídico y político, con una actitud de escucha y colaboración con la demanda ciudadana.

Destaca notablemente nuestra labor mediadora en el expediente de queja 23/4001, que plantea un **problema de accesibilidad y aparcamiento** en el barrio bajo de Albuñuelas (Granada), dada su orografía y que es una localidad en expansión y desarrollo turístico, tras una importante inversión extranjera en la zona. Se habían sucedido episodios de conflictividad vecinal por los temas mencionados, así como por la dificultad de acceso a los vehículos de emergencias, como ambulancias o bomberos, habiendo tenido que lamentar un trágico suceso recientemente.

La mediación en aquel supuesto contó con la participación de los dirigentes públicos así como un despliegue importante de personal técnico de Diputación provincial, que permitió mostrar a los vecinos información relevante que desconocían. Era un asunto complejo, en el que algunas soluciones implicaba suelo rústico e incluso privado, pero se diseñó a través del consenso una hoja de ruta para la gestión de opciones planteadas en la sesión de trabajo. Los acuerdos están llevándose a cabo según lo previsto y hemos recibido el agradecimiento expreso de los vecinos.

Igualmente, ha sido relevante la intervención mediadora en el asunto 22/2389 en el que una asociación de **propietarios de una urbanización**, tras más de 30 años de intentos fallidos para lograr la legalización de aquélla, pudieron acordar un proyecto de re-urbanización de la zona por parte del Ayuntamiento.

Por último, en este apartado queremos resaltar varios escenarios, que junto a otras experiencias de mediación en condiciones similares desarrolladas en años anteriores, nos ha motivado para tratar de impulsar una **experiencia piloto de mediación intrajudicial**, la cual ya se ha comentado anteriormente en este informe.

En este sentido, destacan algunos expedientes que, por alguna razón tenían vinculación con el escenario judicial. Si bien la normativa de la Defensoría impide lógicamente la supervisión de los asuntos judicializados, nos han presentado quejas una colectividad de ciudadanos entre los cuales algunos de ellos tenían el asunto judicializado y otros no.



Destacamos tres ejemplos:

- ▶ 1. El expediente 23/3287, en el que celebramos un encuentro para gestionar la preocupación de los propietarios ante las dilaciones por parte de su Ayuntamiento acerca de la labor de control de la gestión de la Junta de Compensación de su urbanización, conforme a las directrices de la sentencia judicial existente.

Los interesados tenían la esperanza de avanzar en su proceso urbanístico contando con la colaboración de su Ayuntamiento, pero sin embargo no hallaban respuesta. La asociación de propietarios le solicitaba conocer las actuaciones que el consistorio tenía pensado adoptar y, por supuesto, encontrar un futuro satisfactorio para la comunidad. La alternativa de los propietarios era solicitar la ejecución de sentencia. Conseguimos sentarnos en mediación, en unas fechas complicadas (período pre-electoral), pero los ciudadanos agradecieron nuestra intervención que resultó insuficiente ante la falta de compromiso de la alcaldesa. Posteriormente, gracias a un cambio del gobierno municipal, se ofreció mayor accesibilidad con la corporación entrante.

Este expediente de mediación se cerró formalmente sin acuerdo y sin embargo la valoración por el área de mediación es positiva, en la medida que así nos lo trasladan los ciudadanos por lo que la mediación supuso para estas personas en la dilatada trayectoria de incertidumbre y falta de gestión de la administración local en la que el asunto cuando llegó a nosotros.

Las últimas noticias que recibimos de los interesados, son las reuniones iniciadas con la nueva corporación, donde junto a la sentencia, pusieron en valor el resumen de la reunión de mediación, y estaban muy esperanzados de próximos avances.

...

- ▶ 3. El asunto 23/8233 lo presenta un total de 56 vecinos que muestran su desesperación tras la experiencia de los últimos veranos respecto al **suministro del agua en su urbanización**, que además reciben de un pozo ubicado en una localidad cercana, distinta a la que les corresponde como vecindad.

La respuesta municipal a sus demandas que nos facilitan, denota una fractura en la comunicación e información entre los vecinos, pues en la respuesta se les informa de "la existencia de actuaciones por parte de la Comunidad de propietarios de la Urbanización, así como documentos en elaboración, que remitirán a dicha Comunidad de Propietarios".

La situación es compleja y parece que requiere informe de diferentes administraciones y la demora e incertidumbre es lo que provoca a este colectivo solicitar nuestra intervención. Les ayudamos a entender la situación y la oportunidad que puede ser la mediación para avanzar en la resolución, al mismo tiempo de incidir en recuperar la comunicación y entendimiento con la Comunidad de Propietarios que lidera la gestión del asunto frente a las administraciones. Recientemente, nos informan de que se han reunido, les han explicado la situación y que están en conversaciones directas.

En este sentido, se pone en valor el esfuerzo que los servicios del área de mediación realiza en el análisis de los conflictos que nos plantean, en claves de cultura de paz, cuando se deduce que la falta de información, de comunicación y el estado de incertidumbre puede llevar a la ciudadanía a tomar decisiones que en el fondo puede incluso no beneficiarle, al menos en el momento en el que se encuentra el conflicto.

En ese sentido, la gestión mediadora ha supuesto un esfuerzo de tiempo y dedicación a informar pertinentemente al ciudadano, a través de contactos reiterados con los vecinos en la medida que avanzaban en comunicación con su Comunidad, y en esa labor de pre-mediación que les ha permitido por ellos mismos valorar su mejor interés y tomar decisiones respecto a los tiempos y los procedimientos de gestión de forma coherente conforme al interés colectivo.

Este último supuesto muestra cómo ni siquiera una intervención mediadora al uso, sino en el proceso de preparar a las partes para mediar, se clarifican aspectos y se valora la pertenencia al grupo y cómo acciones individuales, que siempre pueden volver a impulsarse, podrían incluso perjudicar.