



10. Justicia, prisiones y política interior

En el desglose de cada tema hemos incluido todo lo que se dice en el Informe Anual sobre ese tema, tanto en la **materia principal** como en **otras materias**. Asimismo, hemos incluido los artículos de la **Revista Resumen** del Informe Anual que afectan a este tema.

PARTE GENERAL	3
2.1.4.2.3.2. Personas privadas de libertad	3
2.3.2. Justicia, Memoria Democrática y Política Interior	4
2.3.2.1. Introducción. La co-gobernanza en una Justicia sostenible	4
2.3.2.2. Justicia	5
2.3.2.2.1. La normalidad en el funcionamiento anormal de la Justicia	6
2.3.2.2.2 El caso especial del Registro Civil	9
2.3.2.2.3. Justicia Gratuita	11
2.3.2.3. Memoria democrática	13
2.3.2.4. Política interior	14
2.3.2.5. Actuaciones de Oficio	16
ESTE TEMA EN OTRAS MATERIAS	17
Balance	17
B2.1.7. El código postal, a veces, influye más que el código genético	17
B2.1.9. Las personas privadas de libertad provienen en su mayoría de contextos vulnerables	17
B2.3.3. Escuchar y conocer la problemática in situ en las visitas comarcales	17
B2.3.4. El desafío de conseguir el acceso a una justicia más rápida, ágil y eficaz	18
B2.3.5. Los procesos de mediación para la resolución de conflictos	18
B2.3.6. Seguimos comprometidos con los valores en materia de Memoria Democrática	19
B2.3.7. Hemos continuado colaborando estrechamente con el movimiento social y los agentes sociales	19
1.1. Bioética y salud mental	20
1.1.5. La salud mental de los colectivos vulnerables: desafíos comunes	20
1.2. Compromiso del Defensor del Pueblo Andaluz con la igualdad de género y trato	20
1.2.2.8. Población femenina reclusa	20
1.2.2.10. Justicia	21
2.1.1. Dependencia y personas mayores	22
2.1.1.2.3. La respuesta administrativa en situaciones de vulnerabilidad: diligencia, eficacia y coordinación interadministrativa	22
2.1.3 Infancia y adolescencia	23
2.1.3.2.2.1. Maltrato a personas menores de edad	23
2.1.3.2.4. Responsabilidad penal de menores	24
2.1.3.3. Actuaciones de oficio	26



2.1.4. Personas en situación y/o riesgo de vulnerabilidad	27
2.1.4.2.1.2. La vivienda: un derecho difícil de alcanzar	27
2.2.1. Administración Tributaria, Ordenación Económica y Gobernanza Pública	27
2.2.1.2.3.3. Transición digital	27
2.3.1. Atención a la ciudadanía	29
2.3.1.4. Acceso a la información y derechos fundamentales	29
2.3.4. Informe monográfico del enfoque actual del Defensor sobre la mediación. Radiografía de los servicios de mediación en Andalucía	32
2.3.4.1. Introducción	32
2.3.4.2.1. Información cualitativa sobre la mediación pública en Andalucía	32
2.3.4.3.1.2. Sobre la mediación como método	32
2.4.1. Personas	33
2.4.1.4. Personas en situación y/o riesgo de vulnerabilidad	33
2.4.3. Justicia y Cultura de Paz	33
2.4.3.1. Justicia y Memoria Democrática	33
3.1. Relaciones institucionales	38
3.1.4. Relaciones de colaboración con asociaciones y agentes sociales	38
4.2. Casos de No colaboración. Análisis por bloques temáticos de materias	38
4.2.3. Justicia y cultura de paz	38
4.2.3.1. Actuaciones Cuerpos de Policía Local y Autonómica	38
4.2.3.2. Memoria Democrática	38
5.2 Quejas remitidas, no admitidas y sus causas	39
5.2.1. De las quejas remitidas a otras instituciones	39
<hr/>	
REVISTA DEL INFORME ANUAL	40
La mediación del Defensor del Pueblo Andaluz, un diálogo entre la ciudadanía y las administraciones más cercano	40
Una Defensoría a tu lado: acercando la Institución a las personas	41
La importancia del Tercer Sector como vertebrador de las políticas públicas	44
El derecho de las personas a acceder a una información de calidad. Acceso a la información y derechos fundamentales	46



Parte general

2.1.4.2.3.2. Personas privadas de libertad

Las personas privadas de libertad provienen en un porcentaje muy alto de contextos de extrema vulnerabilidad que se perpetúan e incluso agravan con la entrada en prisión. Por ello el acompañamiento tanto a nivel sanitario, educativo y social es clave para alcanzar el objetivo de las penas privativas, que conforme al artículo 25.2 de la constitución “*estarán orientadas hacia la reeducación y reinserción social*”

Año tras año se vienen recibiendo quejas de personas privadas de libertad que solicitan nuestra intervención ante problemas de distinta índole. Unas competencias de la Administración central como las cuestiones inherentes al régimen penitenciario o a las instalaciones de los centros. En otras ocasiones, estas personas han solicitado el reconocimiento de la discapacidad o una pensión no contributiva, debiendo ser la Administración autonómica la que garantice estos derechos. También la Administración local incide en la esfera su esfera de derechos, bien sea tramitando el cumplimiento de los trabajos en beneficio de la comunidad (de especial relevancia en el ámbito penitenciario y que fue objeto de un completo análisis por parte de Doña María Marta González Tascón en su Estudio teórico y práctico de la pena en trabajos en beneficio de la comunidad) o facilitando a sus familias recursos básicos necesarios para su subsistencia.

Es preciso recordar que muchos de los que se encuentran en prisión son sustentadores principales de sus familias, dejándoles en una precariedad económica al ingresar para el cumplimiento de las penas. Y todo ello sin olvidar la incidencia que tiene el Tercer Sector en la atención a quienes estando en prisión necesitan enlaces con el mundo exterior para dar los primeros pasos o consolidar su salida.

Conscientes de la realidad de estas personas, que como en muchas ocasiones hemos recordado siguen teniendo sus derechos intactos, salvo los que tengan restringidos como consecuencia del delito cometido, la Defensoría está analizando los distintos recursos públicos necesarios para la tan comentada “reinserción social”.

Ya en el informe anual 2021, se trasladaba “La Estrategia de la Defensoría para los años 2021-2024” poniendo el acento en las personas más vulnerables y con el convencimiento de que el análisis de los recursos que prestan las administraciones, bien directamente o bien a través del tercer sector, requiere una mirada transversal.

Un modelo de intervención, que como ya se indicó, permite un análisis global de los problemas, estudiando no solo las peticiones remitidas mediante quejas, sino también conociendo las dificultades que encuentran los profesionales del ámbito penitenciario para dar cobertura a las necesidades de la población reclusa.

Una programación que, tras el análisis de las quejas recibidas de cada centro penitenciario, prevé la recogida de información a nivel provincial, incorporando la visión de los equipos directivos y técnicos, colegios de abogados (turnos de oficio de penitenciaría, extranjería) y Tercer Sector.

Continuando con esta programación, en este año 2023 **se han visitado los centros de Córdoba, Huelva, y el Hospital Psiquiátrico de Sevilla**. En cada uno de ellos se han mantenido reuniones con los agentes antes expuestos, y analizado los distintos recursos que se implementan en estos centros.

En estos encuentros se ha conocido la labor de los profesionales que intervienen con la población reclusa, los retos y dificultades a los que tienen que enfrentarse en su trabajo, así como buenas prácticas de referencia. Se ha priorizado el análisis de los recursos relacionados con las quejas recibidas en la Defensoría. Así la sanidad primaria, la discapacidad, con especial atención a la sensorial y a las valoraciones de grado, los recursos educativos prestados por la Junta de Andalucía, han sido objeto de debate.

También aquéllos que son de máxima importancia para muchas de las personas internas, como los destinos productivos, los relacionados con la formación y capacitación. Sin olvidar aquéllos que preocupan a esta Defensoría por estar relacionados con los más vulnerables como son los recursos residenciales para quienes carecen de apoyo familiar y las pensiones no contributivas que les proporcionan una base de ingresos necesarios para estas personas y sus familias.



Para una buena implementación de estos recursos es necesario un trabajo colaborativo, tanto entre quienes están en el centro penitenciario como con el resto de administraciones.

La priorización de los centros visitados responde a la necesidad de conocer la distinta problemática trasladada en las quejas de quienes se encontraban privados de libertad en la prisión de Huelva, conocer prácticas de referencia en la de Córdoba que habían dado solución a algunos de estas situaciones así como conocer la realidad del Hospital Psiquiátrico Penitenciario.

La especial atención de la Defensoría a la enfermedad mental y sus consecuencias, especialmente en las personas más vulnerables, propició tres jornadas en las que se analizaron la incidencia en distintos grupos de población, entre los que se encontraban quienes estaban en prisión.

A los efectos de conocer con más profundidad esta realidad se programó la visita al Hospital Psiquiátrico Penitenciario, colaborador con el programa incorporado a la jornada de trabajo denominada "[Bioética y Salud Mental: desafíos comunes de la población vulnerable](#)".

Muchas de las personas privadas de libertad presentan un precario estado de salud, el consumo continuado de drogas o alcohol así como la falta de seguimiento en enfermedades y patologías crónicas hace que sean una población demandante de atención médica tanto primaria, facilitada por la SGIP, como especializada.

2.3.2. Justicia, Memoria Democrática y Política Interior

2.3.2.1. Introducción. La co-gobernanza en una Justicia sostenible

El pasado año iniciábamos el presente apartado hablando del fundamento ético del derecho a la jurisdicción como parte de la dignidad de las personas, y cómo determinados grupos por razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, encuentran especiales dificultades o barreras para ejercitar con plenitud este derecho.

Debemos lograr la erradicación de dichas desigualdades para conseguir la igualdad en el acceso a la justicia, y esta adaptación a los cambios de la sociedad nos lleva al concepto de "Justicia Sostenible".

El Informe 2023 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU muestra que más de la mitad del mundo está quedando atrás, ya que los avances para más del 50% de las metas de los ODS son endeble e insuficientes, y el 30 % están estancadas o han retrocedido. Esta falta de progreso significa que las desigualdades seguirán profundizando y aumentará el riesgo de un mundo fragmentado que funcione en dos velocidades, lo que nos lleva a exigir una justicia que debe ser accesible para todos y que dicho acceso se encuentre en el centro de las estrategias de crecimiento inclusivo y sostenible.

Por otro lado, **las injusticias estructurales, las desigualdades y los desafíos emergentes en materia de derechos humanos alejan el logro de sociedades pacíficas e inclusivas** cada vez más de una realidad deseada, siendo necesario la adopción de medidas que restablezcan la confianza y refuercen la capacidad de las instituciones para garantizar la justicia para todos, facilitando una transición pacífica hacia el desarrollo sostenible.

En cuanto a las Alianzas para alcanzar los objetivos (ODS 17), a pesar de una mejora del 65% en el acceso a Internet desde 2015, y los avances en la reducción de la brecha digital que disminuyeron después de la pandemia, se requieren esfuerzos constantes para garantizar un acceso equitativo a Internet para todos.

Por lo que respecta a la "Justicia 2030", como plan de trabajo a 10 años, va a suponer la implicación de diferentes equipos de gobierno, lo que nos lleva a perseguir **la co-gobernanza como espacio de diálogo e información**, que en el ámbito



de la Administración de Justicia es amplio al encontrarnos, por un lado las competencias que en este ámbito tienen algunas Comunidades autónomas, como Andalucía; por otro lado, con la gestión del Ministerio de Justicia, además de las competencias de otras instituciones como el Consejo General del Poder Judicial y la Fiscalía General del Estado.

La necesidad surgida de una co-gobernanza en la gestión de la pandemia creó instrumentos como la Conferencia Sectorial, la Comisión Nacional de Estadística Judicial o el Comité Técnico Estatal de Administración Judicial Electrónica, y propició que se sentaran las bases para establecer nuevas estructuras en aquellos puntos que las CCAA y el Ministerio de Justicia acordaron desarrollar conjuntamente, como el sistema de gestión procesal, la eficiencia organizativa, recursos personales y humanos, etcétera.

A este respecto, el pasado mes de marzo de 2023, se celebró la Conferencia Sectorial de Justicia para impulsar el plan Justicia 2030 junto a las comunidades autónomas. Así, la Justicia 2030 como transformación de este servicio público, nos trae entre sus objetivos el contribuir a la sostenibilidad y la cohesión (Objetivo 3), con el desarrollo de un programa concreto de coordinación y cohesión institucional entre las instituciones implicadas, generando una arquitectura de co-gobernanza, creando espacios de diálogo e información, que permita hacer de la Administración de Justicia un servicio público de calidad y más eficiente.

Por último, en cuanto a “La Senda Andaluza en la Agenda 2030” se establecen como objetivos estratégicos, la mejora de la organización de la actividad judicial y alcanzar una mayor especialización y mejor respuesta del servicio público de justicia a la mujer víctima de violencia de género.

2.3.2.2. Justicia

La estrategia del Defensor del Pueblo Andaluz debe ser reflejo de la Agenda 2030, teniendo el reto de conseguir la justicia y con ello la paz, debiendo facilitar el derecho fundamental de acceso a la justicia para las personas más desfavorecidas y la aplicación de las nuevas tecnologías de forma que la justicia sea más rápida, ágil y eficaz.

El funcionamiento de la justicia no tiene el reconocimiento demandado por la ciudadanía, lo que nos debe mover a buscar una mejor eficacia y eficiencia en la gestión de los recursos con los que se cuenta, o en su defecto realizar los cambios normativos para lograrlo.

Los objetivos y programas establecidos en la Justicia 2030 vienen definidos, entre otros, en los Proyectos de Eficiencia organizativa, Eficiencia procesal y Eficiencia digital, que se tradujeron en el año 2022 en la elaboración del Proyecto de Ley Orgánica de Eficiencia Organizativa del servicio público de justicia, el Proyecto de Ley de Medidas de Eficiencia Procesal del servicio público de justicia, y el Proyecto de Ley de Medidas de Eficiencia Digital del servicio público de justicia.

Sin embargo, concluyó el año 2022 sin que se culminasen estos proyectos de reforma de la estructura y organización judicial con su publicación oficial, siendo la situación casi idéntica en 2023, ya que no ha sido hasta finales de diciembre cuando se ha publicado el Real Decreto-ley de medidas urgentes para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia en materia de servicio público de Justicia, función pública, régimen local y mecenazgo, que contiene medidas para la transformación digital y procesal de la Administración de Justicia como es la **creación de la Carpeta Justicia, el Expediente Judicial Electrónico o el procedimiento testigo**.

Por ello, con este Real Decreto-ley se aprueban medidas que contenían la Ley de Eficiencia Procesal y la Ley de Eficiencia Digital, quedando aún pendientes las medidas que contemplaba la Ley de Eficiencia Organizativa, como son la Oficina Municipal de Justicia o los Tribunales de Instancia y la correspondiente re-ordenación de la planta judicial.

Al igual que tenemos presentes estos objetivos y metas, en la tramitación de los expedientes de queja nos limita el hecho de que el ejercicio de la potestad jurisdiccional corresponda exclusivamente a los Juzgados y Tribunales establecidos por las leyes (art. 117.3 CE), lo que determina que el Defensor del Pueblo Andaluz carezca de competencia para el examen de aquellas cuestiones que estén pendientes de resolución judicial y lo suspenderá si, iniciada su actuación, se interpusiera por la persona interesada demanda o recurso ante los Tribunales ordinarios o el Tribunal Constitucional (art. 17.2 Ley 9/1983, de 1 de diciembre del Defensor del Pueblo Andaluz).



No obstante, continúa estableciendo la norma que ello no impedirá, sin embargo, la investigación sobre los problemas generales planteados en las quejas presentadas y, en cualquier caso, velará por que la Administración Autonómica resuelva expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados (art. 17.2 Ley 9/1983).

En cuanto al ámbito competencial, esto último debemos ponerlo en relación con que las quejas relativas al funcionamiento de la Administración de Justicia en Andalucía deberán ser dirigidas al Ministerio Fiscal o al Consejo General del Poder Judicial, sin perjuicio de hacer referencia expresa en el Informe general que deberá elevar al Parlamento de Andalucía (art. 15 Ley 9/1983).

El documento [“Transformando el ecosistema del Servicio Público de Justicia”](#) al desarrollar el nuevo contexto para la Justicia establece lo siguiente:

“La función de la Justicia es la tutela de los derechos y la resolución de los conflictos. El cambio en la sociedad, la crisis económica y los nuevos hábitos sociales y culturales traen de la mano una conflictividad diferente. Su gestión debe contribuir al aumento de la cohesión social. Que nadie se quede atrás y que la resolución de estos conflictos se haga desde el diálogo y el acuerdo entre las partes en conflicto, en lo posible, sin necesidad de acudir a los tribunales. Es función del Servicio Público de Justicia incorporar nuevos instrumentos para la resolución de sus conflictos y salir de la crisis como una sociedad más cohesionada, resiliente y fortalecer el contrato social. Estos instrumentos propician la participación de la ciudadanía en la Justicia entendida como un todo y permiten a la sociedad contribuir a la mayor eficacia del Servicio Público de Justicia. La solución de controversias a través de métodos alternativos a la vía judicial reduce el volumen de recursos trabados ante Juzgados y Tribunales y el índice de litigiosidad”.

Pero esto será objeto de desarrollo en otro apartado del presente Informe.

2.3.2.2.1. La normalidad en el funcionamiento anormal de la Justicia

La ciudadanía nos da traslado de situaciones que entiende que vulneran sus derechos, atribuyendo la mayoría como causa un funcionamiento anormal de la administración de justicia que se corresponde con una **demora en la tramitación de los procedimientos judiciales**.

Estas demoras suelen ser debidas a una paralización del procedimiento que dan lugar por sí misma a una dilación injustificada en la tramitación, o a cuestiones relacionadas con los medios materiales y/o personales, la planta y demarcación, o con el reconocimiento del beneficio de la justicia jurídica gratuita.

La Constitución Española (CE) atribuye a jueces y tribunales, como poder público, el acceso a la tutela judicial y velar por la aplicación de los principios reconocidos constitucionalmente; así, la Constitución Española establece que todas las personas tienen derecho a obtener la tutela efectiva de los jueces y tribunales en el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos, y a un proceso público sin dilaciones indebidas y con todas las garantías (art. 24.1 y 2).

La consideración y reconocimiento de estos derechos como fundamentales hace que su vulneración pueda generar una responsabilidad, ya que los daños causados por error judicial, así como los que sean consecuencia del funcionamiento anormal de la Administración de Justicia, darán derecho a una indemnización a cargo del Estado (art. 121 CE).

A este respecto debemos distinguir dos supuestos de responsabilidad del Estado: la imputable a error judicial y la que sea consecuencia del funcionamiento anormal de la Administración de Justicia, debiendo incluir el derecho a un proceso sin dilaciones indebidas, ya que el quebrantamiento de este derecho debe entenderse como un supuesto de funcionamiento anormal de la Administración de Justicia, al no estar solo comprendidas las conductas activas sino también las omisivas (ilegalidad, descoordinación y el retraso o dilación indebida).

Esta referencia a la Administración de Justicia, en cuanto a un posible funcionamiento anormal, debemos entenderla como la actividad jurisdiccional que comprende no solo la relativa a la decisión de litigios mediante sentencias, sino también a ejecutar lo juzgado, y por lo tanto, la posible responsabilidad de esta “Administración de Justicia” debe situarse dentro de un concepto amplio de responsabilidad de los poderes públicos, donde no se trata de sancionar una conducta ilícita sino de reconocer que el poder público ha de responder para satisfacer una lesión o daño anti-jurídico, compensando el equilibrio social que se alteró con su actuación.



El “normal” funcionamiento de los juzgados y tribunales debería ser lo ajustado a la norma y no que esta normalización, en cuanto a cotidiano, sea todo lo contrario y frecuente, a pesar de ser un derecho fundamental « ... derecho ... a un proceso público sin dilaciones indebidas ...» (art. 24.2).

Sin embargo, el término “dilaciones” a que se hace referencia, lo es a que el proceso se resuelva en un tiempo razonable y no a un incumplimiento de los plazos procesales, ya que es frecuente aludir a que se ha incumplido los plazos procesales establecidos debido a la carga de trabajo que existe en el concreto órgano judicial, o por que se han de atender asuntos preferentes. En estos casos, si bien puede faltar la culpa subjetiva del titular del órgano, sí puede existir una culpa objetiva del Estado como responsable de la organización de este servicio público.

Debemos reseñar la vinculación existente entre ambos, a pesar de su autonomía: el derecho a un proceso público sin dilaciones indebidas y el derecho a la tutela judicial efectiva, que regula el mismo precepto constitucional en su apartado primero, ya que dicha tutela ha de ser otorgada dentro de unos razonables términos temporales desde que la acción es ejercitada. Sin embargo, tiene una sustantividad propia, ya que lo reconocido en el fallo de una sentencia puede no vulnerar la tutela judicial efectiva, pero si no se ejecuta en un tiempo prudencial sí podría vulnerar el proceso sin dilaciones indebidas; y por el contrario, de adoptarse con celeridad medidas eficaces al ejecutar un fallo no existiría una dilación, pero si al mismo tiempo no se adoptan las medidas necesarias para su cumplimiento se podría incurrir en una falta de tutela judicial efectiva.

Los criterios objetivos que al respecto establece el Tribunal Constitucional para determinar si ha habido dilaciones y si éstas son indebidas, lo que supondría, en caso afirmativo, la vulneración del derecho fundamental a un proceso sin dilaciones indebidas, son la complejidad del litigio, los márgenes ordinarios de duración de los litigios del mismo tipo, el interés arriesgado por el demandante de amparo, su conducta procesal, y la conducta de las autoridades.

La percepción que tienen los ciudadanos de esta cuestión es que la lentitud de la justicia es algo inherente al sistema y por tanto irremediable, que los procedimientos se dilatan en el tiempo y que una vez son concluidos con su pronunciamiento pueden dejar de ser útiles para las partes y dejan de ser justos.

Hemos tramitado un expediente de queja que es fiel reflejo de lo anteriormente relatado, la [queja 22/6955](#), en la que el Colegio de Abogados de Cádiz nos da traslado del Acuerdo adoptado por su Junta de Gobierno en la sesión ordinaria celebrada el día 27 de septiembre de 2022, en relación a los **retrasos en los señalamientos de las vistas** en los Juzgados de lo Social de Cádiz, comunicación que de la misma forma había sido trasladada al Defensor del Pueblo Español, Consejo General del Poder Judicial, Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, Audiencia Provincial de Cádiz, Consejería de Justicia de la Junta de Andalucía y Ministerio de Justicia.

Mediante dicho Acuerdo, se pone en conocimiento de su queja por la persistente situación de atrasos en la tramitación de procedimientos en los Juzgados de lo Social de la ciudad de Cádiz, no solventada tras las anteriores quejas formuladas por esta Corporación mediante sendos Acuerdos de su Junta de Gobierno en sesiones celebradas en las fechas de 25 de febrero de 2020 y 28 de septiembre de 2021, agravada con el transcurso del tiempo y que continuaba provocando graves e inaceptables perjuicios para los justiciables, al dilatarse excesivamente en el tiempo la respuesta judicial a las demandas formuladas, quebrantando así el derecho a la tutela judicial efectiva y a un proceso sin dilaciones indebidas.

Así, en el ámbito de nuestras competencias procedimos a la admisión de la queja a trámite y a solicitar información del Secretario Coordinador Provincial de Justicia en Cádiz y la Delegación Territorial de Justicia, Administración Local y Función Pública en Cádiz.

Por el Secretario Coordinador Provincial de Justicia en Cádiz se evacuó el siguiente informe:

“Del informe evacuado por el Il. Sr. LAJ del juzgado de referencia se desprende y colige que la situación referida no se da tanto en la lentitud del trámite, que no es tal puesto que el trámite se realiza con relativa rapidez, como en el tiempo que media desde la presentación de la demanda hasta el señalamiento de la misma y celebración del acto del juicio.

En este particular, es preciso tener en cuenta lo siguiente:

- ▶ *En primer lugar, el volumen de entrada de asuntos en estos juzgados es enormemente superior a lo establecido por los módulos de carga del CGPJ que fijan en 800 asuntos anuales lo que debe de soportar un juzgado de estas características, siendo que su entrada anual, desde hace ya una década supera los 1200 asuntos/año.*



(Orden JUS/1415/2018, de 28 de diciembre, por la que se publica el Acuerdo entre el Consejo General del Poder Judicial y el Ministerio de Justicia para la determinación del sistema de medición de la carga de trabajo de los órganos judiciales.)

- ▶ Por otro lado, en la reciente inspección sufrida por dichos juzgados se ha puesto de manifiesto por el Servicio de Inspección del CGPJ la necesidad de ampliar la plantilla del órgano dotándola de más personal, dada la situación actual.
- ▶ En los años 2020 y 2021 se implementó una medida de apoyo basado en el auto-refuerzo por las tardes para paliar los efectos de la paralización de la actividad judicial debido a la pandemia, todavía activa, derivada de la propagación del virus Sars-Cov-2, también denominado Covid-19, y que motivó el Decreto 963/2020 de 14 de marzo que declaró el Estado de Alarma en todo el territorio nacional.
- ▶ La actual carga de entrada así como la pendencia existente como consecuencia de ello no hace sino poner de manifiesto la necesidad de ampliar los medios personales y materiales con que se trabaja en la Administración de Justicia, en general, y en los Juzgados de lo Social en particular.

El aumento continuado y sistemático del volumen de trabajo que tienen estos juzgados es un problema endémico desde hace muchos años (desde la crisis de 2008). Es por ello que nos encontramos con una situación no de naturaleza coyuntural, que afecta a unos órganos determinados, sino de carácter estructural contra la cual poco se puede hacer si no se generan los medios necesarios para paliar la misma, lo cual no depende del personal que trabaja en estos órganos judiciales sino de la Administración Pública, que debe de implementar las oportunas soluciones para ello”.

Por su parte, la Delegación Territorial de Justicia, Administración Local y Función Pública en Cádiz se pronunció de forma similar, añadiendo que *“Ante la carga de trabajo de estos juzgados, la Secretaría General de Servicios Judiciales ha comunicado con fecha 13/03/2023 que ha incluido entre las propuestas de creación de juzgados por cargas de trabajo para el ejercicio 2023 un cuarto juzgado de lo social en Cádiz, estimándose el exceso porcentual de carga de trabajo sobre el módulo de un 37,90%. A petición de esta Secretaría General de Servicios Judiciales, se informará trasladando que puede ser posible su previsión de puesta en marcha con fecha 31.12.2023 si se dan las circunstancias necesarias de disponibilidad de crédito para ello”.*

A ese respecto, la Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública y el Tribunal Superior de Justicia de Andalucía (TSJA) acordaron en Comisión Mixta **solicitar al Ministerio de Justicia la creación de 22 nuevas unidades judiciales** para el próximo año, que respecto a este orden jurisdiccional y provincia fue la creación en Cádiz de un nuevo Juzgado de lo Social.

Finalmente, el ya referido Real Decreto 1170/2023, de 27 de diciembre crea el Juzgado de lo Social nº4 de Cádiz (art. 6.d), que de conformidad con la Disposición final tercera apartado 2.2.i) entrará en funcionamiento el 31 de marzo de 2024.

Por otro lado, en la Memoria Anual de Actividades y Funcionamiento del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, Ceuta y Melilla se recoge la elevada tasa de litigiosidad y el alto nivel de entrada de asuntos en general, lo que supone *“una gran judicialización de los conflictos entre la ciudadanía, una sobreutilización del proceso y sobrecarga innecesaria en los Juzgados. Y es preciso apostar, con decisión y firmeza, por mecanismos complementarios para la solución de conflictos”.*

En relación a los procedimientos de despido indica la Memoria que *“han aumentado considerablemente (un 11%), registrándose 19.349 frente a los 17.484 del año 2021. La pendencia (14.730) ha subido un 4% respecto al año anterior y sigue poniendo de manifiesto la necesidad de medidas de apoyo a la jurisdicción social, que puede sufrir el mayor colapso, y donde ya se trabaja en una situación de sobrecarga y retraso alarmante en la tramitación de los procedimientos y señalamiento de juicios en algunos partidos judiciales”.*

Esta dilación en la tramitación de la primera instancia puede verse duplicada, si a nuestro derecho interesa recurrir la resolución dictada.

En los expedientes de quejas 23/7778 y 23/7828, tras la interposición de los correspondientes recursos de Suplicación, fueron admitidos a trámite por el Tribunal Superior de Justicia de Andalucía Sala de lo Social de Sevilla, con fecha 22-2-



2022 en el primero y 2-5-2023 en el segundo, designándose Ponente y quedando pendiente de señalamiento de fecha para deliberación, votación y fallo.

El informe evacuado por el LAJ Titular de la Sala de los Social del TSJA en Sevilla, indica lo siguiente:

“Esta Sala de lo Social de Sevilla del TSJA conforme a la Estadística del tercer trimestre de 2023 del C.G.P.J. (aprobada por este órgano la semana pasada, y que se publicita por Internet, vía WEB pertinente) tiene pendiente de resolver 6.280 Asuntos (de los cuales 6.260 son recursos de suplicación).

Esta Sala desde el pasado mes de septiembre cuenta con tres Magistrados menos (de una plantilla total de 12). El pasado lunes 23 se ha cubierto una por “Comisión de Servicios”, pero las dos restantes continúan sin cobertura (precisamente de la “Sección Segunda”, conocedora de los recursos de Suplicación ante los que se formula ambas Quejas). Estas vacantes tienen trascendencia, relevancia a la hora de la resolución de asuntos al suponer un menor número de dictado de sentencias (y en, su caso, de Autos Definitivos).

Desde el pasado mes de Marzo se está implementado en esta Sala el sistema informático “@adriano” por la Consejería pertinente de la Junta de Andalucía; suponiendo dicha implementación una enorme demora en la tramitación de asuntos, con bastantes disfunciones, deficiencias y problemas de todo tipo, que fueron advertidos a la Sala de Gobierno del TSJA (con sede en Granada), que emitió Informe el pasado mes de julio, sin que hasta la fecha la Administración Autonómica haya solucionado y solventado totalmente las “incidencias y defectos” denunciados.

Incluso la Administración Autonómica referida suspendió durante dos meses la mencionada implantación (implementación). Ello ha supuesto, a todos los “operadores jurídicos” de este Tribunal una “carga de trabajo” extra y dilatación (tardanza) en su quehacer diario.

B. QUEJA N° 23/7778 (RECURSO DE SUPLICACIÓN N° 530/22)

En este recurso de Suplicación, según las normas de reparto de esta Sala, probablemente el mes de Enero o Febrero se fijará como fecha para su deliberación, votación y fallo; y posterior dictado de sentencia (y o auto definitivo, en su caso).

C. QUEJA N° 23/7828 (RECURSO DE SUPLICACIÓN N° 825/20231)

La fecha de deliberación, votación y fallo de este recurso de Suplicación será más tardía; cuando por el turno de reparto le corresponda, según las normas de esta Sala”.

2.3.2.2.2 El caso especial del Registro Civil

Con fecha 30 de abril de 2021 entró en vigor en su totalidad [La Ley 20/2011, de 21 de julio del Registro Civil](#), que en su Preámbulo establece que «su modernización hace pertinente que su llevanza sea asumida por funcionarios públicos distintos de aquellos que integran el poder judicial del Estado, cuyo cometido constitucional es juzgar y ejecutar lo juzgado».

De esta forma, quedan deslindadas las funciones gubernativas y judiciales, optando por un órgano o entidad de naturaleza administrativa con el fin de prestar un servicio público de mayor calidad, sin perjuicio de la garantía judicial de los derechos de la ciudadanía, y quedando adscrito a la Dirección General de los Registros y Notariado del Ministerio de Justicia.

La forma de relacionarse electrónicamente la ciudadanía con la Administración es un derecho y no una obligación, por el contrario ésta debe ser tratada con respeto y deferencia por los empleados públicos, así como asistirles en el uso de los medios electrónicos (art. 12 y 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre).

Por otro lado, son principios que deben regir las relaciones electrónicas entre el ciudadano y la administración, los de accesibilidad, el de facilidad de uso y el de reducción de la brecha digital (art. 2 RD 203/2021, de 30 de marzo, y art. 3 D 622/2019, de 27 de diciembre), constituyendo la asistencia presencial como uno de los canales obligatorios de prestación de asistencia necesaria para facilitar el acceso de la ciudadanía (art. 4 D 622/2019, de 27 de diciembre).



Sin embargo, nuevamente en el presente año se han vuelto a repetir las quejas relacionadas con las dificultades de los ciudadanos para acceder al Registro Civil, bien sea por la obligación de solicitar una cita previa que han de gestionar vía web, lo que para muchas personas supone un problema o imposibilidad de acceso; bien por la escasez o inexistencia de citas, que en la mayoría de los casos se debe a que la agenda de citas está cerrada; bien por la deficiencia de medios personales y/o materiales con los que cuenta el Registro Civil.

Lógicamente la situación de cada Registro Civil es distinta, si bien entendemos que la diferencia más notable viene dada cuando el Registro Civil se encuentra atribuido a uno de los Juzgados Mixtos del partido judicial, en atención a los medios personales de los que se dispone.

Uno de estos expedientes, referido a la queja 23/5448, fue incoado tras la recepción de un informe evacuado por el Letrado de la Administración de Justicia del Juzgado Mixto nº1 de Berja (Almería) al que adjuntaba el informe que “**Sobre la necesaria implementación de medidas de refuerzo y adaptación tecnológica para el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº1 de Berja**” había dirigido al Tribunal Superior de Justicia en Andalucía y a la Delegación Territorial de Justicia de la Junta de Andalucía, y del que podemos destacar lo siguiente:

“En relación con las vicisitudes que rodean al Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº1 de Berja, téngase en cuenta que las materias asumidas por este Juzgado abarcan el Derecho Civil y el Derecho Penal ... es necesario reseñar que la oficina al completo, que muestra cada día un compromiso absolutamente incuestionable y una actitud intachable, está colapsada ante la insuficiencia de medios y la minusvaloración de la litigiosidad en Berja por parte de las instituciones.

La situación de este órgano jurisdiccional se explica por la falta de medios personales y materiales y por la tardanza por parte de la Administración en la cobertura de las bajas del personal del Juzgado ... Mención necesaria debe hacerse al hecho de que se realizan guardias semanas alternas (una sí y otra no), siendo tal la actividad de guardia que no permite hacer trabajo ordinario esas semanas.

Según datos aportados a este Juzgado por el Servicio de Inspección del Consejo General del Poder Judicial, el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº1 de Berja cuenta con una carga de trabajo del 148% en la sección penal y de un 170% en la sección civil”.

Sin entrar en los detalles de la situación del Juzgado en las concretas materias de los procedimientos civiles y penales, sí transcribimos la parte referida a la falta de medios personales en el Registro Civil, cuya competencia también tiene atribuida:

“... Igualmente se requiere el nombramiento de una persona de refuerzo para el Registro Civil. Precisamente, ante la soledad profesional de Dña. (funcionaria 1), empleada pública encargada de la tramitación de todos los expedientes en nuestro Registro Civil, opté, entre los meses de febrero y marzo del pasado año, por compatibilizar las labores en ambos órganos para Dña. (funcionaria 2), asumiendo sus nuevas funciones de manera ejemplar, más que correcta y con plena disponibilidad, sin poner reparo alguno.

Sin embargo, es cierto que Dña. (funcionaria 2) está adscrita como personal de refuerzo para el Registro Civil, desempeñando más funciones de las que debiera, al igual que muchos otros miembros del equipo del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº1 de Berja, de manera que se necesita el nombramiento de un miembro del Cuerpo de Tramitación procesal para desempeñar funciones en el Registro Civil, de forma que pueda aprender lo necesario antes de la jubilación de Dña. (funcionaria 1) que, si no ha de cesar antes por cobertura de su plaza por personal titular, se jubilará el próximo día 14 de octubre de 2023.

De los hechos ya descritos se colige el carácter extraordinario de la situación y, dada la concurrencia en el Partido judicial de Berja de dos únicos Juzgados con una fuerte carga de trabajo y guardias alternas, la necesidad de activar los mecanismos para la concesión de medios personales y materiales ...”

Ante esta situación, es interés de esta Defensoría conocer la respuesta que se haya realizado y las medidas adoptadas para solventar dicha cuestión, encontrándonos a la espera del informe interesado a la Delegación Territorial.

Esto nos ha llevado a establecer como objetivo para el próximo año la tramitación de una queja de oficio que tendrá como objeto **conocer la situación de los Registros Civiles en Andalucía, centrándonos en la regulación, funcio-**



namiento y gestión de la cita previa, las relaciones de puestos de trabajo y las deficiencias que en materia de personal y material puedan tener.

2.3.2.2.3. Justicia Gratuita

Si bien en apartados anteriores hacemos referencia a la limitación de nuestro ámbito competencial en materia de Justicia, sin embargo en el reconocimiento del beneficio de la justicia jurídica gratuita, al ser un procedimiento administrativo, sí tenemos capacidad de supervisión sobre la tramitación y resolución de los expedientes, con la salvedad de la resolución del recurso contra la denegación del reconocimiento por las Comisiones Provinciales de Asistencia Jurídica Gratuita, que resuelve el juez que por turno le corresponda.

Esta cuestión fue objeto de valoración en el seno del expediente de [queja 21/1137](#), en donde la interesada tras serle designado letrado y no atender sus repetidas solicitudes procedió a interponer queja ante el Colegio de Abogados de Jerez de la Frontera (ICA).

Así, finalmente se nos traslada por el Colegio de Abogados la comunicación realizada a la interesada en el sentido de que “habiendo solicitado cambio de Letrado ... se ha resuelto NO PROCEDER AL CAMBIO SOLICITADO, por no haber causa que lo justifique, ya que el retraso del procedimiento se debe a problemas de lentitud procesal, no a la inacción del letrado”.

Una escueta notificación a su petición de cambio de letrado, sin pie de recurso ni fundamentación jurídica, sin conexión alguna con la queja presentada, no se documenta ni el número de expediente dado a la queja de la interesada, siguiendo así el mismo criterio que el expuesto en el contexto del informe recibido en la **queja 21/0880** donde se pronunciaban en sentido de “...no somos una entidad administrativa y que en el ejercicio de nuestra actividad nuestras resoluciones no llevan pie de recurso...”.

Tras la fundamentación jurídica que contiene la Resolución dictada, realizamos las siguientes conclusiones:

Sobre la tramitación del expediente de queja presentada en el Colegio de Abogados por la interesada frente al letrado que tenía designado de oficio, no se acredita el número de expediente que lo identifique, ni el trámite dado a la queja presentada, solo se conoce el primer comunicado de acuse de recibo.

En este sentido, el Reglamento de Procedimiento Disciplinario para el ámbito territorial de Andalucía, anexo del Estatuto del Consejo Andaluz de Colegios de Abogados, regula el procedimiento a seguir tras la denuncia de un comportamiento no ajustado a los deberes profesionales, colegiales o deontológicos, facultándose a realizar una Información Previa para determinar si concurren circunstancias que justifiquen el inicio de expediente disciplinario (art. 11).

Por lo tanto, tras el escrito de queja y la notificación de la admisión a trámite debió de iniciarse expediente administrativo para la tramitación de la misma y, en caso de considerarse necesario, abrirse un periodo de información previa que hubiera concluido conforme a cualquiera de los supuestos establecidos en el artículo 11.5 del citado Reglamento.

Respecto a la comunicación a la interesada denegando el cambio de letrado, no se hace referencia a ningún expediente administrativo, tampoco a ninguna fase del procedimiento, ni se le da pie de recurso contra dicha decisión.

En este sentido, la Ley 10/2003, de 6 de noviembre, reguladora de los Colegios Profesionales de Andalucía, recoge que aunque no son propiamente Administraciones Públicas, sí ostentan una personalidad jurídico-pública a la que se une el ejercicio de funciones públicas que le son encomendadas por la Ley o por la Administración, viniendo caracterizadas por la normativa vigente como corporaciones de derecho público, y por tanto se configura su régimen jurídico sometiendo su actuación jurídico-pública al Derecho Administrativo (art. 34.1).

Por su parte, la Ley 1/1996, de 10 de enero, reguladora de la concreta actividad de los colegios de abogados, en relación al reconocimiento del beneficio de la asistencia jurídica gratuita, configura dicha función como una actividad esencialmente administrativa que «descansa sobre el trabajo previo de los Colegios profesionales, que inician la tramitación ordinaria de las solicitudes, analizan las pretensiones y acuerdan designaciones o denegaciones provisionales» (Exposición de Motivos y art. 12 y sigs.).



Y respecto a que “solo son recurribles las resoluciones de la Comisión Provincial de Justicia Gratuita”, el artículo 21 bis de la Ley 1/96 establece en su apartado 5º que «Las resoluciones que denieguen el derecho a la designación de nuevo profesional podrán ser impugnadas por el beneficiario de la asistencia jurídica gratuita, en los términos del artículo 20».

Entendemos que se debe hacer la interpretación más beneficiosa para el ciudadano, refiriéndose por tanto a la resolución denegatoria de la Comisión Provincial como a la del Colegio de Abogados, recogidas en los apartados precedentes del mismo artículo.

Finalmente, tras dichas conclusiones se realizaron dos Recomendaciones que fueron aceptadas por el ICA; una primera, relativa a que todo escrito de queja dirigido al ICA, referido a actuaciones relacionadas con funciones públicas que le son encomendadas por la Ley o por la Administración, sea registrado con la referencia y tipo de asunto que le corresponda, e iniciado y tramitado expediente administrativo en el caso contemplado en la normativa de referencia.

Así como una segunda, consistente en que en aquellos actos administrativos que se dicten contra los que quepa algún tipo de recurso, figure dicha información al pie de la comunicación que se realice.

Cuestión similar ha sido objeto de tramite en la [queja 23/5718](#) en la que el interesado le es designado letrado de oficio, y transcurrido más de un año desde dicha designación presenta escrito con fecha 29-5-23 ante el Colegio de Abogados de Cádiz indicando expresamente lo siguiente: “CAMBIO DE LETRADO Y QUEJA ya ha pasado más de un año y ni siquiera se ha presentado la querrela”, recibiendo como respuesta con fecha 15-6-23:

“En contestación a su escrito, interesando el cambio de Abogado de Oficio, por medio de la presente le informo que, una vez obtenida la información pertinente, no procede tal cambio de Letrado, al resultar insuficientes las razones alegadas y analizadas adecuadamente las circunstancias concurrentes”.

Debemos indicar que en la resolución emitida no nos hemos pronunciado sobre si procede o no el cambio de letrado solicitado, si no a valorar si la tramitación del expediente ha supuesto o no una vulneración de los derechos del interesado, y a considerar las siguientes cuestiones: incoación del expediente, motivación suficiente de la decisión adoptada, recurso que cabe interponer ante la decisión adoptada, e insostenibilidad de la pretensión.

Respecto a estas cuestiones, realizamos la misma consideración ya comentada anteriormente en la queja 21/1137 respecto a la regulación que la Ley 10/2003, de 6 de noviembre hace de los Colegios Profesionales de Andalucía.

En cuanto a la incoación de expediente, tanto el escrito de respuesta recibido por el interesado como el informe evacuado a esta Defensoría, carecen de referencia alguna a expediente incoado al efecto, limitándose a adjuntarnos copia del escrito formulado por el interesado y de las alegaciones ofrecidas por el letrado, en base a los cuales se determinó la improcedencia de cambio de letrado.

Siendo la pretensión del interesado doble, que le sea nombrado nuevo letrado y presentar queja contra el letrado que tiene designado, consideramos importante conocer ante qué tipo de expediente nos encontramos, y teniendo en cuenta la referencia manuscrita existente en el escrito de alegaciones del letrado, parece que se incoa expediente de queja (n.º156). Sin embargo, la respuesta recibida por el interesado no resuelve queja alguna y se limita a denegar la solicitud de cambio o sustitución de letrado.

Si estuviéramos ante un expediente de queja con el objeto de verificar la afirmación del interesado -“ya ha pasado más de un año y ni siquiera se ha presentado la querrela”-, entendemos que procedería el inicio de la Información Previa que regula en su artículo 11 el Reglamento de Procedimiento Disciplinario para el ámbito territorial de Andalucía, anexo del Estatuto del Consejo Andaluz de Colegios de Abogados.

Podríamos entender que, a tenor de las alegaciones del letrado, procedería el archivo de dicha Información Previa, pero ni se ha producido la notificación que establece el artículo transcrito (art. 11.3), ni en la comunicación al interesado se hace referencia a archivo alguno (art. 11.5), sino tan solo a que no procede la solicitud de cambio de Abogado de oficio.

Si por el contrario, estuviésemos ante una mera solicitud de cambio o sustitución del letrado designado, la Ley de Asistencia Jurídica Gratuita viene a establecer que «recibida la solicitud, dicho Colegio dará traslado por cinco días al profesional cuya sustitución se interesa, resolviendo a continuación de forma motivada en el plazo de quince días» (art. 21bis.2).



Esto nos lleva a la segunda y tercera cuestión, la falta de motivación y pie de recurso, ya que en todo caso la decisión adoptada ha de ser suficientemente motivada, fundamentación que no se produce en la respuesta recibida por el ciudadano y que lo deja en situación de indefensión. Y además, «Las resoluciones que denieguen el derecho a la designación de nuevo profesional podrán ser impugnadas por el beneficiario de la asistencia jurídica gratuita, en los términos del artículo 20» (art. 21 bis.5), cuestión comentada anteriormente en la queja 21/1137.

Por último, a la hora de analizar una posible insostenibilidad de la pretensión del ciudadano, el art. 32 de la Ley 1/1996 es meridianamente claro al indicar que «Cuando el Abogado designado para un proceso considere insostenible la pretensión que pretende hacerse valer, deberá comunicarlo a la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita, dentro de los 15 días siguientes a su designación, exponiendo los motivos jurídicos en los que fundamenta su decisión. Transcurrido dicho plazo sin que se produzca tal comunicación, o sin que el Abogado pida su interrupción por falta de la documentación necesaria para evaluar la pretensión, éste queda obligado a asumir la defensa».

Encontrándose el presente Informe Anual en fase de elaboración, hemos recibido del Colegio de Abogados de Cádiz la aceptación de las Recomendaciones anteriormente realizadas.

2.3.2.3. Memoria democrática

En consonancia con la [Ley 20/2022, de 19 de octubre, de Memoria Democrática](#) y [Ley 2/2017, de 28 de marzo, de Memoria Histórica y Democrática de Andalucía](#), esta Defensoría se muestra comprometida con los valores de las normativas estatal y autonómica en materia de Memoria Democrática, habiendo tramitado quejas remitidas tanto por ciudadanos particulares como por Entidades Memorialistas, así como las iniciadas de oficio para conocer las actuaciones de las administraciones públicas al respecto.

En cuanto a la **eliminación de elementos contrarios** a la Memoria Democrática, regulados en el artículo 35 de la ley nacional y artículo 32 de la ley autonómica, ya hemos hecho referencia al amplio grado de cumplimiento de la norma.

Sin embargo, una cuestión que nos sigue preocupando a este respecto ha sido la comunicación por algunas corporaciones locales, que ante la falta de certeza de considerar algunos elementos como contrarios a la memoria democrática, habían elevado consulta -tal y como establece la norma- al Comité Técnico de la actual Consejería de Turismo, Cultura y Deporte.

Misma situación que nos encontramos en la [queja 22/8573](#), expediente de oficio iniciado en relación a las **denominaciones de centros educativos** que pudieran ser contrarios a la Memoria Histórica y Democrática, donde es la propia Administración Autonómica -la Consejería de Educación- la que traslada consulta al Comité Técnico.

Así, inicialmente tras solicitar información a la Dirección General de Planificación y Centros de la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía, se nos comunicó el traslado de dicha solicitud a la Viceconsejería de Turismo, Cultura y Deporte, respuesta que aún no se ha producido.

Y es que esta cuestión viene de lejos, ya en 2020 iniciamos de oficio la queja 20/2502, relativa a la creación del Comité Técnico que establece el artículo 32.6 de la Ley Andaluza de Memoria Democrática, y que se archivó en diciembre de ese año tras la publicación de la Orden de 27 de julio de 2020 por la que se crea y regula dicho comité.

Posteriormente, en octubre de 2021, tras tener conocimiento por una comparecencia en el Parlamento de la Sra. Consejera de Cultura y Patrimonio Histórico de que aún estaban por nombrar los componentes del comité técnico, consideramos oportuno dirigirnos nuevamente a la Viceconsejería de Cultura con objeto de que se nos informara al respecto, comunicándonos con fecha 15 de noviembre siguiente el Comisionado para la Concordia que aún quedaba por encontrar a uno de los tres miembros para poder constituir el citado Comité.

A tenor de dicha información, se continuó sin éxito solicitando reiteradamente información al respecto, por lo que se estimó oportuno la incoación de oficio de la [queja 23/4327](#) ante la Consejería de Turismo, Cultura y Deporte, a fin de conocer, la fecha en la que tiene previsto conformar el comité técnico, habiéndose recibido a tal efecto, en el mes de julio pasado, el siguiente informe de la Sra. Comisionada para la Concordia:

“En respuesta al escrito del Defensor del Pueblo (023/4327) en el que se solicita que se indique la fecha en la que está previsto que se conforme el Comité Técnico sobre símbolos contrarios a la memoria democrática de



Andalucía, se indica que, una vez realizadas por el Comisionado para la Concordia las consultas necesarias para poder determinar una fecha de constitución, los miembros del citado Comité serán nombrados a principios del último cuatrimestre del año 2023”.

A la fecha de elaboración del presente informe, no nos consta que el Comité Técnico haya quedado constituido, por lo que hemos vuelto a remitir nueva comunicación a la Viceconsejería para que nos informe al respecto.

Finalmente, en relación a las políticas públicas integrales de memoria democrática y el deber de memoria democrática, hemos iniciado la preparación de una actuación de oficio sobre los lugares de memoria democrática, que tendrán una función conmemorativa y didáctica, para los que se crea un inventario como instrumento de publicidad y conocimiento de los mismos.

Y en el ámbito de nuestra Comunidad Autónoma de forma similar, la Ley 2/2017, de 28 de marzo, de Memoria Histórica y Democrática de Andalucía, tiene por objetivo la regulación de las políticas públicas para la recuperación de la Memoria Democrática, con la finalidad de garantizar el derecho de la ciudadanía andaluza a conocer la verdad de los hechos acaecidos, así como la protección, conservación y difusión de la Memoria Democrática como legado cultural de Andalucía.

La Ley Andaluza define el Lugar de Memoria Democrática como «aquél espacio, inmueble o paraje que revele interés para la Comunidad Autónoma como patrimonio histórico, sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley 14/2007, de 26 de noviembre, del Patrimonio Histórico de Andalucía, por haberse desarrollado en él hechos de singular relevancia por su significación histórica, simbólica o por su repercusión en la memoria colectiva ...» (art. 21).

Mientras que Sendero de Memoria Democrática es el «conjunto formado por dos o más Lugares de Memoria Democrática de Andalucía que se encuentren uno a continuación de otro y tengan criterios interpretativos comunes de carácter histórico, paisajístico o simbólico, o valores relevantes de tipo ambiental, etnográfico o antropológico» (art. 22.1).

Serán incluidos en el Inventario aquellos espacios, inmuebles o parajes que reúnan las características anteriormente definidas (artículos 21 y 22), cuya formación, conservación y divulgación corresponde a la Consejería competente en materia de memoria democrática (art. 23).

Sin embargo, si en estos momentos visitamos la página web de la Consejería de Turismo, Cultura y Deporte, consejería que tiene atribuida las competencias en esta materia, podemos acceder al catálogo digital de Lugares de Memoria Histórica en Andalucía, una página web puesta en marcha el 9 de mayo de 2017 con 50 referencias repartidas por las ocho provincias, pero que a pesar de indicarse que irá incorporando nuevas inscripciones, continúan catalogadas las mismas 50 referencias.

Debemos destacar la labor que desarrollan y promueven los movimientos sociales, como son las entidades memorialistas, movimiento asociativo que tanto la norma estatal como la autonómica reconocen, y que la primera de ellas define como aquellas asociaciones, fundaciones y otras entidades y organizaciones de carácter social entre cuyos fines figure la preservación y difusión de la memoria democrática.

Con estos antecedentes, entendemos oportuno tomar mayor conocimiento en relación a los Lugares y los Senderos de Memoria Democrática en Andalucía, si bien de forma previa es procedente realizar una consulta previa a las distintas Entidades Memorialistas de las diferentes provincias en relación a los Lugares y Senderos de la memoria tanto los inventariados y catalogados, como los que no estén inventariados y catalogados o estén pendientes de estarlo en su provincia.

2.3.2.4. Política interior

El presente apartado engloba las materias de Política Interior enmarcadas en los Ayuntamientos y en la Consejería de Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa, y hacen referencia a la actuación de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad, Emergencia y Protección Civil, Procesos electorales, Asociaciones y Juegos y Espectáculos públicos, todas ellas cuestiones que son transversales entre sí.

La Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local (art. 25), reconoce competencias a los municipios en materias de seguridad en lugares públicos y de ordenación del tráfico de personas y vehículos en las vías urbanas, atribuyendo por tanto a las Policías Locales las funciones naturales y constitutivas de toda policía, así como funciones de colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en materia de policía judicial y de seguridad ciudadana.



Estableciendo la Ley Orgánica 2/1986 como funciones de la Policía Local ordenar, señalizar y dirigir el tráfico en el casco urbano, efectuar diligencias de prevención, vigilar los espacios públicos y colaborar con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y con la Policía de las Comunidades Autónomas en la protección de las manifestaciones y el mantenimiento del orden en grandes concentraciones humanas, cuando sean requeridos para ello.

Sin embargo, la novedad normativa en este ámbito es la Ley 6/2023, de 7 de julio, de Policías Locales de Andalucía, cuya exposición de motivos empieza por definir a **la seguridad pública como un valor social que favorece el desarrollo pleno de los individuos**, destacando como pretensión primordial de esta norma incrementar el actual nivel de coordinación y reforzar la identidad de las policías locales.

La mayoría de las quejas recibidas se refieren a la disconformidad con las actuaciones de las Policías Locales de los municipios, o por su falta de intervención, que de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo (art. 52), así como en el artículo 21.1.i) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local (art. 21.1.i), los cuerpos de la Policía Local son institutos armados, de naturaleza civil, con estructura y organización jerarquizada, bajo la superior autoridad de la persona titular de la alcaldía.

En relación con este carácter de superior autoridad de los alcaldes se encuentra la función de Policía Administrativa en lo relativo al cumplimiento de las Ordenanzas, Bandos y demás disposiciones municipales, lo que lleva al ciudadano que ha sido sancionado a mostrar su disconformidad bien con la actuación del agente, bien con lo establecido en la norma municipal aplicada, o bien con la tramitación del expediente administrativo.

Claro ejemplo de lo anterior es la [queja 21/8006](#) en la que el interesado nos comunica que le ha sido impuesta una **sanción** por tenencia de animal en la playa -que acepta- pero que considera que esta debería ser considerada leve y no grave, lo que supondría rebajar la sanción de 750 euros a 60 euros.

No observándose ninguna irregularidad en la tramitación del expediente sancionador, sí era nuestro interés conocer los principios de tipicidad y proporcionalidad que la concreta Ordenanza realizaba en las infracciones en relación a los hechos cometidos, la calificación de la infracción y la sanción impuesta.

El criterio establecido por la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local define las infracciones consideradas como muy graves, y estableciendo el resto como graves y leves (art. 140.2), utilizando como baremo la intensidad del daño o perturbación para realizar la calificación de la infracción como grave o leve.

Teniendo en cuenta que los hechos ocurrieron en el mes de marzo, fuera de la temporada considerada de baño, y sin presencia de más personas en la playa al ser un día lluvioso, la infracción debió ser considerada como leve, permitiendo tal consideración la propia Ordenanza cuando los hechos tengan escasa significación, entidad o transcendencia (art. 38.2.6).

La Sugerencia realizada de revisión y adaptación de la Ordenanza municipal fue aceptada por la Corporación.

Y de igual forma los hechos que motivo la [queja 21/5104](#) en donde la interesada tras dar positivo en alcoholemia y ser condenada penalmente, había recibido una carta de pago de la Unidad de Gestión de Multas de la Agencia Pública de Servicios Económicos Provinciales, perteneciente al Patronato de Recaudación Provincial de la Diputación Provincial Málaga, en su condición de órgano instructor de los procedimientos sancionadores por infracciones de tráfico del Ayuntamiento del Rincón de la Victoria.

Analizados los hechos, ante la existencia de identidad del sujeto, del hecho y del bien jurídico protegido, la **condena en vía penal** y la **sanción en vía administrativa** supondría una clara vulneración del meritado principio non bis in idem.

Y si bien, en el presente caso no se ha llegado a conculcar dicho principio al no haberse producido el pago, y haber quedado anulada la sanción administrativa, lo cierto es que esto no ha sido por la actuación proactiva del Ayuntamiento o el Patronato, sino a la asistencia letrada de la interesada que tras la notificación de la sanción administrativa presenta el mismo día escrito comunicando la condena penal impuesta.

Por otro lado, inicialmente hacíamos referencia a la disconformidad que nos traslada la ciudadanía con las actuaciones de la Policía Local, o su falta de intervención ante la **falta y/o déficit de medios personales**, siendo un claro ejemplo la [queja 22/2931](#) en la que la interesada, residente en una urbanización de la costa malagueña, nos trasladaba la inseguridad de los vecinos ante los continuos robos, que se producían con ellos en las viviendas mientras dormían.



Los asaltantes son conocedores de los pocos recursos policiales y que tardan más de 15 minutos en llegar al estar a 18 kms del municipio de Estepona, *“cuando llega la policía se esconden y cuando se marchan vuelven a seguir en más casas. Hay días que se pueden escuchar 3 alarmas de casas sonando al mismo tiempo”*.

Procedimos al cierre del expediente tras ser informados de las medidas adoptadas -vigilancias preventivas de las urbanizaciones y diseminados de nuestro término municipal, traslado al Cuerpo Nacional de Policía de este municipio y próxima convocatoria de la Junta Local de Seguridad-, si bien posteriormente al realizar un seguimiento del cumplimiento de dichas medidas tuvimos conocimiento de que aún no había sido convocada la Junta Local de Seguridad.

Proclamada la seguridad pública como bien jurídico a proteger por la Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, se precisa la acción concertada de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, constituyéndose las Juntas Locales de Seguridad como uno de los órganos de coordinación que, instaurado en la territorialidad del municipio, establece los medios y sistemas de relación entre las diferentes Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado. (art. 54.1), siendo el Real Decreto 1087/2010, de 3 de septiembre, la norma que procede a la aprobación del Reglamento que regula las Juntas Locales de Seguridad y establece su marco jurídico.

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.

2.3.2.5. Actuaciones de Oficio

A lo largo del año 2023, en materia de Justicia y Memoria Democrática, se han abierto las siguientes quejas de oficio:

- ▶ **Q23/4327**, ante la Viceconsejería de Turismo, Cultura y Deporte, relativa a la falta de constitución efectiva del Comité Técnico encargado de la relación de elementos contrarios a la Memoria Democrática.
- ▶ **Q23/8103**, ante el Decanato de Sevilla y la Secretaría Coordinadora Provincial de Justicia de Sevilla, referente a los señalamientos de vistas en la actual sede judicial a pesar del próximo traslado a la Ciudad de la Justicia.



Este tema en otras materias

Balance

B2.1.7. El código postal, a veces, influye más que el código genético

En el trabajo que realizamos hay que tener en cuenta el factor de vulnerabilidad que implica vivir en una ciudad o un pueblo, en zona urbana o rural; en el centro de las ciudades o en un barrio. Al igual que tenemos un enfoque específico sobre la Andalucía vaciada, el enfoque se dirige a esos barrios de ciudades que se han quedado atrás en servicios públicos o equipamientos, relegándolos a categorías diferenciadas de ciudadanía.

En ciudades como Almería, Granada o Sevilla se encuentran grandes dificultades en función de los barrios donde se reside, teniendo los peores indicadores barrios como el Puche en Almería, la Zona Norte en Granada o el Polígono Sur en Sevilla, entre otros de las mismas características.

Llama la atención que, concurriendo tantos problemas, no se tengan registros significativos de quejas, ni individuales ni colectivas, en esta Oficina, lo que nos revela la extrema vulnerabilidad de la población y del descrédito en las distintas instancias para la solución a sus problemas. Es por esto que ponemos de manifiesto la realidad en la que viven muchas personas con economías precarias que no tienen capacidad para buscar una vivienda en otros entornos, dejando atrás familiares y amigos. Como hemos dicho en alguna ocasión, “el código postal, a veces, influye más que el código genético”.

B2.1.9. Las personas privadas de libertad provienen en su mayoría de contextos vulnerables

Las personas privadas de libertad provienen en un porcentaje muy alto de contextos de extrema vulnerabilidad que se perpetúan, e incluso agravan, con la entrada en prisión. Año tras año venimos recibiendo quejas de personas privadas de libertad que solicitan nuestra intervención ante problemas de distinta índole. Unas son competencias de la administración central como las cuestiones inherentes al régimen penitenciario o a la instalaciones de los centros. En otras ocasiones, estas personas han solicitado el reconocimiento de la discapacidad o una pensión no contributiva, debiendo ser la administración autonómica la que garantice estos derechos.

En 2023 se han visitado los centros de Córdoba, Huelva, y el Hospital Psiquiátrico de Sevilla. Hemos abordado la sanidad primaria, la discapacidad, con especial atención a la sensorial y a las valoraciones de grado, y los recursos educativos prestados por la Junta de Andalucía, así como los destinos productivos, los relacionados con la formación y capacitación, sin olvidar los recursos residenciales para quienes carecen de apoyo familiar y las pensiones no contributivas que les proporcionan una base de ingresos necesarios para estas personas y sus familias.

B2.3.3. Escuchar y conocer la problemática in situ en las visitas comarcales

Aunque la población puede comunicarse con nosotros por teléfono, por correo electrónico o por redes sociales, creemos que nunca se debe de perder el contacto personal. Así nos lo han transmitido tanto las personas, como los organismos y colectivos sociales que valoran muy positivamente ese acercamiento.



Acorde con nuestro compromiso de acercarnos a la ciudadanía y al territorio y a los agentes sociales, y por fomentar sociedades inclusivas y alianzas estratégicas hemos continuado con las **visitas a las comarcas**, habiendo realizado 6 visitas a lo largo de este año 2023: Osuna; Sierra Morena; Valle de Lecrín, Valle del Guadiato; Jerez de la Frontera y Poniente de Almería. En estas reuniones mantenemos reuniones con las organizaciones sociales y con los profesionales de servicios sociales, que nos ponen de relieve las carencias que detectan en el desempeño de sus funciones.

B2.3.4. El desafío de conseguir el acceso a una justicia más rápida, ágil y eficaz

La estrategia del Defensor del Pueblo Andaluz debe ser reflejo de la Agenda 2030, teniendo el reto de **conseguir la justicia y con ello la paz**, debiendo facilitar el derecho fundamental de acceso a la justicia para las personas más desfavorecidas y la aplicación de las nuevas tecnologías de forma que **la justicia sea más rápida, ágil y eficaz**.

Los objetivos y programas establecidos en la Justicia 2030 vienen definidos, entre otros, en los Proyectos de Eficiencia organizativa, Eficiencia procesal y Eficiencia digital, que se tradujeron en el año 2022. Sin embargo, concluyó el año 2022 sin que se culminasen estos proyectos de reforma de la estructura y organización judicial con su publicación oficial, siendo la situación casi idéntica en 2023, ya que no ha sido hasta finales de diciembre cuando se ha publicado el Real Decreto-ley de **medidas urgentes para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia en materia de servicio público de Justicia, función pública, régimen local y mecenazgo**, que contiene medidas para la transformación digital y procesal de la Administración de Justicia como es la creación de la **Carpeta Justicia, el Expediente Judicial Electrónico o el procedimiento testigo**.

La ciudadanía nos ha seguido trasladando situaciones que entiende que vulneran sus derechos. La percepción es que **la lentitud de la justicia es algo inherente al sistema** y por tanto irremediable, que los procedimientos se dilatan en el tiempo y que una vez son concluidos con su pronunciamiento pueden dejar de ser útiles para las partes y dejan de ser justos. Las quejas por estas demoras suelen ser debidas a una paralización del procedimiento que dan lugar por sí misma a una dilación injustificada en la tramitación, o a cuestiones relacionadas con los medios materiales y/o personales, la planta y demarcación, o con el reconocimiento del beneficio de la justicia jurídica gratuita.

B2.3.5. Los procesos de mediación para la resolución de conflictos

Esta Institución ha sido pionera en introducir la mediación administrativa en las Defensorías y en difundir y expandir esta herramienta en el ámbito nacional e internacional, como miembro de la Federación Iberoamericana de Ombudsperson. (FIO). Las intervenciones del Defensor del Pueblo durante 2023, con un total de **557 asuntos gestionados**, suponen una clara apuesta por contribuir de manera directa a la cultura de paz.

Ha sido recurrente la **insatisfacción general de la ciudadanía ante el silencio administrativo**. Este aspecto se resuelve en mediación, en la medida en que las administraciones públicas acuden a las sesiones y escuchan de primera mano a las personas afectadas, que sienten que por fin han sido atendidas y en bastantes ocasiones relajan su ofuscación al descubrir que la administración estaba llevando a cabo actuaciones aunque no eran conocedores de ello hasta el momento del encuentro. El porcentaje de **acuerdos alcanzados en las mediaciones** celebradas asciende 2023 a un **61%**. Es reseñable que de las mediaciones en las que ha habido sesión o sesiones de mediación, en solo dos las partes no lograron llegar a acuerdo. A la pregunta sobre el **nivel de satisfacción** alcanzado, con independencia del resultado del proceso, se alcanza un porcentaje de 96,2%.

Asimismo, seguimos en contacto para implantar la piloto de **mediación intrajudicial** para la gestión de asuntos derivados desde la jurisdicción, en orden a contribuir desde la Defensoría a impulsar el conocimiento y desarrollo de la mediación en el ámbito administrativo en nuestra Comunidad Autónoma.

En 2023 se ha publicado un primer **Informe Monográfico sobre el Enfoque actual del dPA sobre la cultura de paz y la mediación en Andalucía**, en el que en el que rendimos cuentas sobre la propia actividad mediadora ejercida por



la Institución, al tiempo que incorporamos un diagnóstico sobre los servicios públicos de mediación en la comunidad autónoma.

B2.3.6. Seguimos comprometidos con los valores en materia de Memoria Democrática

La Defensoría sigue comprometida con los valores de la normativa estatal y autonómica en materia de Memoria Democrática, tramitando quejas remitidas tanto por ciudadanos particulares como por entidades memorialistas, así como las iniciadas de oficio, para conocer las actuaciones de las administraciones públicas al respecto.

En cuanto a la **eliminación de elementos contrarios** a la Memoria Democrática, existe un amplio grado de cumplimiento de la norma. Sin embargo, una cuestión que nos sigue preocupando ha sido la comunicación por algunas corporaciones locales, que ante la falta de certeza de considerar algunos elementos como contrarios a la memoria democrática, habían elevado consulta -tal y como establece la norma- al Comité Técnico de la actual Consejería de Turismo, Cultura y Deporte. Al no contar aún con miembros, se ha incoado una queja de oficio sobre la fecha en la que se tiene previsto conformar el comité técnico.

Asimismo, hemos considerado oportuno tomar mayor conocimiento en relación a los **Lugares y los Senderos de Memoria Democrática en Andalucía**, si bien de forma previa es procedente realizar una consulta previa a las distintas entidades memorialistas de las diferentes provincias, a quienes agradecemos su labor.

B2.3.7. Hemos continuado colaborando estrechamente con el movimiento social y los agentes sociales

Los colectivos sociales contribuyen a la eficaz tarea de defensa de los derechos y libertades constitucionales representando la colaboración con la iniciativa social.

El movimiento asociativo es altavoz de las demandas de la ciudadanía y resulta de extraordinaria utilidad para enfocar la actividad de la Defensoría. La Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz es un observatorio privilegiado que nos muestra la realidad social, en este caso, revelada a través del tejido asociativo, y nos permite articular nuevas actuaciones desde esta mirada, como una de las importantes responsabilidades que asume el titular de la Institución, dando voz a todas esas personas y contribuyendo a que tengan mejores condiciones de vida.

En el desarrollo de la actividad institucional, a lo largo del año 2023 se han mantenido **605 reuniones y contactos con entidades, organizaciones y agentes sociales**, tanto en el curso de la tramitación de quejas como de otras iniciativas o actuaciones llevadas a cabo por la Institución.

También contamos con el funcionamiento del Consejo Asesor del Defensor del Pueblo Andaluz y Defensoría de la Infancia y Adolescencia de Andalucía en materia de Menores (el [e-foro de Menores](#)) creado por esta Institución en noviembre de 2008 y que ha facilitado asesoramiento a la Institución en esta materia y ha posibilitado la efectiva participación en la misma de los niños, niñas y adolescentes de Andalucía.

Como en años precedentes, se ha organizado la [XVI edición de los Premios de la Defensoría de la Infancia y la Adolescencia de Andalucía](#). Con ello consolidamos esta iniciativa que tan buena acogida tiene entre este sector de población para promocionar y divulgar los derechos de los niños, niñas y adolescentes.



1.1. Bioética y salud mental

1.1.5. La salud mental de los colectivos vulnerables: desafíos comunes

...

La población de los centros penitenciarios, las personas que viven en zonas desfavorecidas, las que pertenecen a culturas no predominantes y la población migrante, requieren una respuesta en salud que va más allá del sistema sanitario, al vincularse a su desigualdad en derechos.

Son precisas por ello **políticas públicas que actúen sobre los factores de riesgo** que condicionan el problema de salud mental, desarrollando las acciones para la **reducción de la desigualdad** en todas sus manifestaciones, como propone la Agenda 2030 a través del ODS 10.

Los factores de riesgo que acechan a la salud mental de las **personas en centros penitenciarios** son plurales, dado que provienen de circunstancias previas a esta reclusión (escaso nivel educativo, precariedad laboral, bajo nivel socioeconómico, experiencia de malos tratos familiares, entorno social, drogodependencia y enfermedad mental), así como del propio entorno de privación de libertad.

La población reclusa, mayoritariamente masculina, presenta **altas tasas de enfermedad mental**, con especial presencia del trastorno mental grave, que superan las tasas presentes en la población general, siendo **más elevadas en el caso de las mujeres en prisión**, cuyos trastornos de salud mental ascienden al 85% y son mayores las conductas suicidas por razones vinculadas a la soledad y la privación de su rol de cuidadoras.

Especialmente vulneradora de derechos es la situación de privación de libertad de las personas condenadas por la comisión de un delito, para las que se acuerda el ingreso en un **hospital psiquiátrico penitenciario**, dentro de un sistema judicial inflexible que, por un lado, carece de los recursos de alta supervisión que precisarían quienes han cometido delitos muy graves y, por otro, en los graves, adopta abusivamente "conformidades" a las que, en realidad, es inducido el condenado y que prácticamente se deciden de espaldas a su comprensión y entendimiento.

...

1.2. Compromiso del Defensor del Pueblo Andaluz con la igualdad de género y trato

1.2.2.8. Población femenina reclusa

Según los datos recogidos por el Defensor del Pueblo en el [Informe 2022 del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura](#), el porcentaje de mujeres en prisión en España es del 7,12% y en Andalucía aún menor, del 6,19% de la población reclusa, por lo que sin duda **los establecimientos penitenciarios son contextos especialmente hostiles para las mujeres** que se encuentran cumpliendo penas privativas de libertad.

Si bien es cierto que en todos los establecimientos penitenciarios se han implementado los correspondientes planes de igualdad y adaptado los destinos productivos, la distribución y el uso de espacios, la situación de estas mujeres es **especialmente gravosa por el rol y las obligaciones que asumen en sus unidades familiares de origen** y que, lejos que suspenderse durante el ingreso en prisión, las acompañan durante su condena.



Un ejemplo de esta realidad lo encontramos en el expediente de queja 23/7978, en el que su promotora solicitaba la intervención de esta Defensoría porque, desde que ingresó en el centro penitenciario, su madre y su hijo, con una discapacidad del 80 %, se encontraban en situación de total desamparo, sin que ella desde prisión pudiera atender a sus necesidades, lo que le generaba una gran angustia. Valorada su petición solicitamos la colaboración de su Ayuntamiento, que accediendo a nuestra petición nos informó que los técnicos municipales se personarían en el domicilio de la interesada para valorar la situación de su familia y facilitarle la atención que precisase.

Estas situaciones a menudo provocan en las mujeres presas el desarrollo de **enfermedades mentales** que en muchos casos son diagnosticadas y atendidas en prisión; de hecho, más de la mitad de de las quejas tramitadas a instancia de internas en prisión este año 2023 denunciaban carencias en la atención facilitada por especialista en psiquiatría o por incidencias con la medicación pautaada por las unidades de Salud Mental (quejas 23/0059, 23/0231, 23/1187 o 23/6628).

1.2.2.10. Justicia

Aunque el Defensor del Pueblo Andaluz carece de competencia para el examen de aquellas cuestiones que estén pendientes de resolución judicial, no obstante, sin entrar a cuestionar las decisiones adoptadas por los Juzgados y Tribunales en el ejercicio de su función jurisdiccional, la Ley 9/1983, de 1 de diciembre del Defensor del Pueblo Andaluz le permite entrar a valorar cuestiones como las dilaciones singulares, medios personales o materiales, planta y demarcación, o el reconocimiento de la justicia jurídica gratuita, cuestiones que pueden afectar al “normal funcionamiento” de la Administración de Justicia.

Un ejemplo lo supone la queja 22/5062, en la que el Colegio de Abogados de Cádiz nos dio traslado del Acuerdo adoptado con motivo de la decisión de comarcalizar la competencia territorial del Juzgado de Violencia sobre la Mujer de Algeciras (Cádiz), extendiendo su jurisdicción a los partidos judiciales de San Roque y de La Línea de la Concepción, perjudicando a juicio de dicha entidad a las personas implicadas en estos procesos judiciales, especialmente a las mujeres víctimas de violencia, las cuales ahora se ven obligadas a desplazarse hasta Algeciras.

Admitida la queja a trámite en relación a las competencias autonómicas en la materia, el Juzgado Decano de Algeciras nos informó de forma similar al ICA-Cádiz, y por la Delegación Territorial de Justicia de Cádiz se nos dio traslado de las medidas adoptadas tanto en materia de recursos humanos como de infraestructuras.

Sobre este particular, ya la Memoria Anual de Actividades y Funcionamiento del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, Ceuta y Melilla del Año 2022 manifestaba la conveniencia de que los **Juzgados de Violencia sobre la Mujer tuviesen un ámbito territorial que comprendiese varios partidos judiciales, de forma que se produjera una atención más especializada, coordinada y con mejores recursos**. Se indicaba que este era la posición del Observatorio contra la Violencia Doméstica y de Género, insistiendo en que así se “mejoraría la protección de las víctimas y la respuestas de las administraciones ante los casos de violencia machista”, propuestas que se habían trasladado al Congreso de los Diputados, destacando la importancia de modificar la ley y ampliar la competencia territorial de los Juzgados de Violencia sobre la Mujer.

Esta línea de actuación fue impulsada mediante los Reales Decretos 1460/2018, de 21 de diciembre, 663/2020, de 14 de julio, y 954/2022, de 15 de noviembre. Precisamente, uno de ellos materializó esta medida en el Campo de Gibraltar, de forma que, a partir del 1 de octubre de 2020, el Juzgado de Violencia sobre la Mujer de Algeciras extendió su jurisdicción a los partidos judiciales de La Línea de la Concepción y San Roque. La medida fue adoptada en otras provincias con similitudes de cercanía geográfica entre varios partidos judiciales, como Málaga, Granada, Almería y Sevilla.

Precisamente sobre Almería se nos presentó la queja 23/8785 por la misma cuestión de pérdida de la competencia en materia de violencia de género en los Juzgados de Roquetas de Mar debido a la comarcalización en los Juzgados de Almería capital.

A estos efectos el reciente Real Decreto 1170/2023, de 27 de diciembre en su artículo 8 viene a determinar la agrupación de partidos judiciales para el conocimiento de asuntos en materia de violencia de género.

En algunos casos se nos plantean cuestiones que han de ser analizadas con perspectiva de género pero en las que no hemos podido intervenir por estar la causa sub-iudice. Un ejemplo la encontramos en la queja 23/7814, en la que a la interesada, trabajadora fija del SAS, le había sido denegado un cambio de turno por conciliación familiar, alegando que



ese turno “no existe”, a pesar de que ella manifestaba que otros compañeros sin necesidad de conciliación lo venían disfrutando con autorización del superior.

También podemos mencionar la queja 23/9232, en la que la interesada nos trasladaba la desestimación de su solicitud de reconocimiento del beneficio de la justicia jurídica gratuita por superar el umbral económico establecido, a pesar de que no podía afrontar el pago de un letrado privado, debido a que todo el patrimonio lo disponía su exmarido, siendo precisamente su pretensión el iniciar el procedimiento de liquidación de bienes gananciales.

2.1.1. Dependencia y personas mayores

2.1.1.2.3. La respuesta administrativa en situaciones de vulnerabilidad: diligencia, eficacia y coordinación interadministrativa

La lentitud en los procedimientos judiciales sobre la capacidad de las personas mayores y sus medidas de apoyo generan situaciones de vulnerabilidad acentuadas, especialmente cuando se trata de cambios en la persona responsable del apoyo a la capacidad, impidiendo que se adopten determinadas decisiones protectoras que penden de la voluntad, como un ingreso residencial.

En esta anualidad consideramos necesario destacar la **labor desarrollada por los Servicios Sociales Comunitarios de la ciudad de Cádiz, en coordinación con los de otras administraciones**, en beneficio de un vecino de la ciudad que vivía solo, careciendo de familia y socialmente aislado por su sordomudez.

Como ocurre en tantos otros casos, vecinos perturbados por los comportamientos del afectado y privados del necesario descanso por ello, instaban la adopción de medidas, entre otras la conclusión del procedimiento de apoyo judicial a su capacidad en curso que, en buena parte, perseguían el interés particular vecinal.

Cuando esta Institución admitió a trámite la petición teníamos muy presente la necesidad de que **cualquiera que fuese la medida activada, esta debería tener por interés superior la protección de este vecino mayor y, desde luego, tomar en consideración su voluntad.**

Con esta premisa solicitamos informe social al Ayuntamiento de Cádiz, desde el que se activaron actuaciones de coordinación con la Fiscalía Provincial, la trabajadora social del centro de salud, de la Unidad de Salud Mental, del hospital y de una asociación de personas con discapacidad auditiva, *Albor*, que en este último caso ha sido la encargada de la labor traductora, desplegando una intervención muy intensa y apreciable de todos los intervinientes.

La labor de los profesionales involucrados, especialmente las trabajadoras sociales del Ayuntamiento y del sistema sanitario, dio lugar a un proceso de trabajo en el que se concluyó que, efectivamente, el afectado sufría incomunicación y aislamiento social por su discapacidad auditiva del 65%, que le supone no escuchar y no emitir más que sonidos ininteligibles, sin disponer de prótesis auditivas, adaptaciones del hogar, conocimiento de la lengua de signos, no sabiendo leer y escribir.

Las patologías sanitarias por las que demandaba atención no podían ser valoradas, tratadas y seguidas adecuadamente por los profesionales sanitarios, a causa de la incomunicación.

Los profesionales de los Servicios Sociales concluyeron que **el afectado precisaba supervisión y cuidados habituales**, sobre todo en materia de control sanitario y farmacológico, gestión de su patrimonio, higiene de la vivienda y vinculación a red social de apoyo, lo que pasaba por adoptar medidas de apoyo judicial a su capacidad, que permitieran su integración, así como contar con **el servicio de ayuda a domicilio.**



Respecto de esto último, activado el reconocimiento de su situación de dependencia por urgencia social, el afectado fue valorado como dependiente moderado, lo que le privaba de la necesaria intensidad de la ayuda a domicilio, procediendo el Ayuntamiento a reconocerle como complemento la ayuda a domicilio municipal, instando de oficio la revisión de grado al no ajustarse la valoración a la situación real del afectado.

La revisión condujo a una dependencia severa, si bien, **la propuesta de PIA orientaba a un centro residencial**, lo que, como ya auspiciábamos, provocó el rechazo del interesado y su alteración, a pesar de lo cual la Delegación Territorial de Inclusión Social refería que se estaba trabajando para consensuar con él dicho recurso.

Nuevamente esta Defensoría comunicó al Ayuntamiento de Cádiz la **preocupación por la decisión que pudiera alcanzarse y el respeto a la autonomía de su voluntad**, teniendo en cuenta las preferencias manifestadas por el interesado, que no deseaba abandonar su domicilio y entorno.

Finalmente, desde el Ayuntamiento se concluyó informando sobre el archivo de las diligencias dirigidas a adoptar medidas de apoyo judicial, al concluirse que, al margen de su deficiencia sensorial o sordomudez, el interesado no está incurso en causa legal alguna que lo justifique, ostentando capacidad de autogobierno personal y patrimonial; y nos traslada la ingente intervención social desplegada a su favor, cuyo resultado ha sido la mejora de su calidad de vida en los ámbitos de salud, vivienda, alimentación y organización doméstica en general.

En este resultado ha sido relevante el enfoque sensible de los Servicios Sociales y su dedicación y labor rectora y de coordinación interadministrativa, que en la disyuntiva de cuál pudiera ser el recurso idóneo del Sistema de la Dependencia, ha apreciado la oportunidad de crear un vínculo de confianza centrado en la persona, con su participación en todo el proceso de atención, respeto a su ritmo, opinión y decisiones, concluyendo la idoneidad de la ayuda a domicilio.

El esfuerzo y trabajo de los profesionales de los Servicios Sociales, activando la coordinación con otros muchos como directores del proceso, ha permitido que el interesado cuente en la actualidad con los recursos disponibles para vivir en su medio habitual y mantenerse integrado en su barrio y ciudad, así como conocer mejor sus necesidades, a fin de trasladar al sistema judicial en estos momentos cuáles son los ámbitos en que revestirán utilidad las medidas de apoyo judicial para la protección de sus bienes y ámbito económico y patrimonial.

Felicitemos a los profesionales de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Cádiz que han hecho honor con este caso al verdadero sentido de su intervención.

2.1.3 Infancia y adolescencia

2.1.3.2.2.1. Maltrato a personas menores de edad

Al producirse estas actuaciones **es deseable una actuación coordinada entre Administraciones y también que su intervención tenga siempre presente la condición de menor de edad de la víctima, evitando en lo posible añadir daño al ya sufrido por el contexto policial, judicial, de servicios sociales o sanitario** en que se producen las distintas intervenciones.

En este ámbito, traemos a colación la situación que padecen niños y niñas víctimas de violencia sexual que han de comparecer en las instalaciones judiciales de Torremolinos. Una persona reclamante, madre de la víctima de abusos sexuales, denunció que no se proporcionó a su hija la atención integral prevista en el artículo 12 de la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (LOPVI), ya que no obtuvo asesoramiento jurídico adecuado, ni acompañamiento psicológico y social.

También se lamentaba de manera especial de que no se hubiera evitado la confrontación visual de la menor con la persona inculpada, con la consecuente victimización secundaria y también de que la actuación coordinada de policía, fiscalía, oficina judicial y órgano judicial no se hubiera desarrollado, teniendo a la menor como eje central de todas las actuaciones.



De estos hechos dimos traslado al Ministerio Fiscal quien, en respuesta, señaló que los funcionarios de policía de la Unidad de Familia y Mujer, en este caso, actuaron correctamente. Añadieron que ese “acompañamiento y asesoramiento” a la menor víctima se garantiza por la Ley en los supuestos en que “fuera necesario”. Compareciendo la menor, de diecisiete años, asistida por su madre y no habiendo querido ésta personarse en el proceso, no parece que se dieran indicios de los que pudiera colegirse que, pese a todo, en este caso era necesario proporcionar ese acompañamiento y asesoramiento.

Interesante planteamiento formuló también la Fiscalía: quizá debería establecerse un protocolo que garantice el “acompañamiento y asesoramiento en los procedimientos judiciales en los que deba intervenir [el menor]”, sin perjuicio de la decisión que, hecho el ofrecimiento de acciones, pueda tomar el representante del menor.

También la Fiscalía comparte la preocupación sobre la necesidad de estancias diferentes para víctimas e investigados, de modo que no coincidan unas y otros, si bien esta es sólo una de las muchas carencias de las instalaciones judiciales de Torremolinos. Es imperativo contar con instalaciones que garanticen la intimidad, paz y tranquilidad de las víctimas, así como la no confrontación visual entre estas y los investigados; sean víctimas de violencia de género o no, pues las que no lo son no pueden y no deben, ser consideradas de peor condición. Y las precauciones han de extremarse cuando las víctimas son personas menores de edad, incluso aunque se trate de adolescentes que rozan la mayoría de edad, como en el presente caso.

Se nos aportaba el informe elaborado por la Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación que venía a señalar que en materia de atención a las víctimas se encuentra vigente el Convenio de colaboración firmado entre la Consejería de Justicia y la Fiscalía Superior de Andalucía para coordinar la ejecución del estatuto de la víctima del delito, de 23 de octubre de 2018, cuyo objeto principal es establecer el marco de colaboración y cooperación entre el Servicio de Asistencia a las Víctimas en Andalucía (en adelante, SAVA) y las Fiscalías Provinciales, con el fin de mejorar la protección de las víctimas de especial vulnerabilidad, en quienes concurren alguna de las circunstancias especialmente destacadas en el artículo 23.2 del Estatuto de la Víctima del delito, prestándoles una atención y/o asistencia integral, especializada y acorde a sus necesidades específicas.

En este contexto, la Defensoría lamentó las vivencias sufridas por la menor, toda vez que por diversas circunstancias el trato que recibió no se corresponde con las previsiones normativas, ni en cuanto a confortabilidad y funcionalidad de las instalaciones judiciales, ni en cuanto a la disponibilidad de información adaptada a la menor sobre el procedimiento y trámites consecuentes a su denuncia, y las prestaciones a las que podría tener acceso como víctima de delito.

En lo relativo a las dependencias judiciales hemos de recalcar la referencia existente en la Memoria del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía del año 2022 que en relación a infraestructuras judiciales se destaca que los juzgados de Torremolinos están desperdigados en distintos edificios, adoleciendo estos de evidentes carencias, por lo que desde el año 2006 existe un proyecto para crear una nueva sede judicial, el cual a la fecha actual sigue sin ejecutarse.

Es por ello que, al tratarse de un asunto de gran calado, en el que se han de conjugar las disponibilidades presupuestarias con el expediente de contratación pública del proyecto, dirección técnica y ejecución material del mismo, esta Defensoría tiene intención de incoar, de oficio, en el ejercicio 2024, un expediente de queja para recabar información sobre el estado de tramitación de dicho proyecto de nueva sede judicial, el cual vendría a solventar las graves carencias que se señalan en el propio informe de la Fiscalía, en especial tras conocer el anuncio de inversiones en nuevas sedes judiciales realizadas por el consejero de Justicia.

De otro lado, respecto de la necesidad de que se establezca un protocolo que garantice el acompañamiento y asesoramiento en los procedimientos judiciales en los que deba intervenir la persona menor de edad, sin perjuicio de la decisión que, hecho el ofrecimiento de acciones, pueda tomar el representante del menor, hemos remitido una Recomendación a la Viceconsejería de Justicia para que se promueva la elaboración de un protocolo que coordine la intervención en las distintas provincias de Andalucía del SAVA, policía, fiscalía y juzgados para garantizar a las víctimas, menores de edad, el acompañamiento, atención psicológica y social, y asesoramiento jurídico que precisen en los procedimientos judiciales en los que hayan de intervenir (queja 22/6935).

2.1.3.2.4. Responsabilidad penal de menores

El artículo 45 de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la Responsabilidad Penal de los Menores, atribuye a las Comunidades Autónomas la ejecución de las medidas adoptadas por los Juzgados de Menores en sus sentencias



firmes. En el caso de Andalucía, dicha competencia es ejercida por la Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública por mediación de su Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación. Dicha Dirección General, con la correspondiente dotación de medios a nivel provincial, gestiona la ejecución de las medidas impuestas a los menores y jóvenes responsables.

Coherentemente a su función institucional, esta Institución presta una especial atención a las cuestiones que afectan a las personas menores de edad que están sujetas al sistema penal especializado en el ámbito juvenil. Chicos y chicas que han sido encontrados responsables por las autoridades judiciales y que tienen asignadas determinadas medidas dictadas con un claro objetivo educativo, a la vez que implican la reprobación legal y social por los actos cometidos.

Podemos desglosar una doble orientación en las materias recibidas. De un lado, son frecuentes las quejas que se pueden englobar en los aspectos ligados a la **ejecución de alguna de las medidas impuestas por los Juzgados de Menores**, mostrando su disconformidad o bien relatando **posibles deficiencias en la organización o funcionamiento de los centros en los que estos menores permanecen internados**. Se trata de los Centros de Internamiento de Menores Infractores (CIMI) que están adscritos a la Dirección General competente de la Junta de Andalucía y que asumen la gestión de este servicio dirigido a cumplir con las previsiones fijadas por los tribunales de tratamiento y aplicación de las medidas correctivas y educativas que se han establecido en las respectivas resoluciones judiciales.

De otro lado, se suelen recibir quejas que expresan **la discrepancia o disconformidad con las medidas adoptadas por los Juzgados a la hora de enjuiciar los hechos y las consecuencias derivadas de la responsabilidad de las personas menores de edad infractoras**. En estas ocasiones, acostumbramos a sugerir la intervención de profesionales de la abogacía para hacer valer los intereses o derechos de estos chicos y chicas en las actuaciones judiciales en las que deben plantear las cuestiones discrepantes sometidas a los respectivos procesos de responsabilidad penal.

Además de lo anterior, procuramos explicar a los jóvenes afectados y sus familias que estas decisiones son propias de la función jurisdiccional exclusiva de los Juzgados de Menores, sin que esta Institución pueda supervisar o corregir tales decisiones adoptadas por estos Juzgados, en respeto de la independencia de aquellos órganos integrantes del Poder Judicial que ejercen su labor jurisdiccional, tal como predica el artículo 117 de la Constitución.

El ejercicio de 2023 ha permitido continuar con nuestra labor de tutela y garantía de los derechos de las personas menores infractoras desde un enfoque específico analizando y atendiendo las queja individualmente recibidas y, a la vez, **procurando abarcar un ámbito más general sobre el conjunto del Sistema de Justicia Juvenil**.

Precisamente este enfoque global cuenta con sólidos antecedentes gracias al estudio realizado en 2014 sobre estos CIMI, recorriendo todos estos recursos repartidos por toda Andalucía. El resultado fue la presentación ante el [Parlamento de un Informe Especial](#) que contenía una interesante relación de propuestas y medidas de mejora que fueron recibidas con un claro ánimo colaborador desde la administración responsable.

Nueve años después hemos considerado oportuno realizar un **seguimiento de estas medidas aceptadas tras la presentación del Informe Especial a través de una serie de quejas de oficio** dirigidas a comprobar los procesos de mejora que se anunciaron referidos a varios aspectos muy importantes: atención en salud mental ([queja 23/5510](#)), asistencia jurídica a los menores ([Queja 23/5511](#)) o recursos adaptados de formación profesional ([Queja 23/7752](#)).

Por cuanto respecta a la atención a la salud mental, hemos solicitado a las Consejerías responsables en materia de Justicia y de Salud la puesta al día de los sistemas de atención ante las necesidades de estos jóvenes que presentan, en gran medida, carencias de salud mental en un amplio espectro, sobre todo por problemas derivados de adicciones, incidentes de conducta o han desarrollado propiamente enfermedades mentales.

La asistencia jurídica a cargo de profesionales de la abogacía ha sido motivo también de un completo análisis contando con la participación de todos los Colegios Profesionales en Andalucía. Hemos destacado variados aspectos que se hace necesario abordar de manera conjunta y que merecen una actuación convenida entre los agentes responsables de este esencial servicio de apoyo y garantía para los menores infractores.

Y, por otra parte, hemos querido indagar en el aprovechamiento durante estas estancias de los jóvenes para continuar con sus procesos educativos, muchos de ellos truncados, y enfocar sus trayectorias en los contenidos más adecuados a sus preferencias y capacidades. Sobre todo, esta actividad formativa está especialmente orientada a la Formación Profesional, donde los CIMI disponen de recursos, profesorado y talleres idóneos para incorporar este horizonte para su educación y capacitación.



Confiamos que en próximas ediciones podamos concluir sendos expedientes de oficio a través de las aportaciones de las Consejerías responsables, de cuyos resultados daremos cumplida cuenta.

Como decíamos, más allá de estas actuaciones de oficio inspiradas en el Informe Especial de 2014, también continuamos atendiendo las cuestiones que se expresan en las **quejas individuales que hacen mención al régimen interno de estos CIMI y afectan a las cuestiones más variadas de la vida cotidiana de estos centros**. Son quejas variopintas, como pueden ser los permisos de visita o salida, convivencia entre iguales, trabajo de los técnicos que asisten a los internos, etc. Nuestro interlocutor principal es la Dirección General de Cooperación y Justicia Juvenil, si bien el origen de la información parte de los propios gestores de los CIMI que, en estos momentos, se encuentran en su totalidad concertados con entidades colaboradoras.

Por tanto la inmediatez y la accesibilidad a estos CIMI ocupa un lugar habitual en los trabajos de la Defensoría, desplegados también **en colaboración con el Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura (MNPT)**. En concreto, este ejercicio hemos realizado una visita singular a los CIMI Sierra Morena y Medina Azahara en Córdoba, encauzada a través de la queja de oficio 23/2836.

Como decíamos, las cuestiones que se expresan en este tipo concreto de quejas hacen mención al régimen interno de estos CIMI y afectan a las cuestiones variadas de la vida cotidiana de estos centros. Son quejas que expresan una amplia casuística y que incluyen relatos de incidencias o, en ocasiones, conflictos de mayor trascendencia que resultan, por su propia naturaleza, difíciles de acreditar.

Podemos citar algunos ejemplos. Un interno del CIMI Medina Azahara discrepaba de la intervención recibida por parte del equipo de educadores. Pudimos conocer la posición de la dirección de centro y de las actividades y programas aplicados al menor sin que pudiéramos deducir un comportamiento inadecuado (queja 23/0320). Otras quejas afectan a la atención sanitaria que los internos demandan y cuya prestación se atiende a través de los recursos del sistema sanitario público, incluso, reforzado con otras prestaciones concertadas por los centros (quejas 23/0319, 23/1140 y 23/1241).

Con motivo de nuestras actuaciones podemos conocer los detalles de atención y seguimiento que recibían los internos desde los servicios de salud y solemos concluir que la asistencia sanitaria se facilita con normalidad, si bien sometida al lógico criterio de profesionales médicos que evalúan en cada caso el tratamiento oportuno aun a pesar de despertar opiniones contrarias de los pacientes. Del mismo modo, comprobamos que la interrelación de las necesidades de los internos de los CIMI con sus recursos sanitarios de zona se desenvuelven con normalidad.

Otros motivos de reclamación relatan problemas con permisos de salida denegados. Afortunadamente contamos con los informes que atendían motivadamente todos y cada uno de los aspectos recogidos en las quejas. Una vez que fueron analizados con detalle, pudimos concluir que no se apreciaba irregularidad en las actuaciones del centro (queja 23/6419 y 23/6538).

Ciertamente algunas quejas, las menos, expresan incidentes que resultan sumamente difíciles de advenir. Desde luego ofrecemos una actitud acogedora, promoviendo la investigación de la queja y trasladando los casos a las autoridades responsables para reclamar las informaciones necesarias desde los servicios técnicos de cada CIMI.

También se reciben quejas que relataban supuestos comportamientos de desatención o trato incorrecto hacia los internos a cargo de determinados profesionales. En sendos casos los relatos apenas ofrecían referencias inconcretas e incluso expresadas por terceras personas ajenas a centro. Aunque la información solicitada suele ser aportada con diligencia y con detalle, en ocasiones carecemos de otras fuentes que ayuden a concretar o ratificar esas vías internas de información (queja 23/4329 y 23/5700).

2.1.3.3. Actuaciones de oficio

- ▶ [Queja 23/5510](#), ante la Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación y la Consejería de Salud y Consumo, relativa a las medidas propuestas sobre salud mental para menores infractores que cumplen medidas de internamiento en CIMI.
- ▶ [Queja 23/5511](#), ante Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación, Colegio de Abogados de Almería, Colegio de Abogados de Cádiz, Colegio de Abogados de Jerez de la Frontera, Colegio de Abogados de Córdoba, Colegio



de Abogados de Lucena (Córdoba), Colegio de Abogados de Granada, Colegio de Abogados de Huelva, Colegio de Abogados de Jaén, Colegio de Abogados de Málaga, Colegio de Abogados de Antequera, Colegio de Abogados de Sevilla relativa a las medidas de colaboración con los Colegios de Abogados para la atención a menores infractores que cumplen medidas de internamiento en CIMI.

- ▶ [Queja 23/7752](#), ante la Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación, Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional, relativa al seguimiento de medidas de apoyo a la Formación Profesional de los menores infractores que cumplen medidas de internamiento en CIMI.
- ▶ [Queja 23/9155](#), ante la Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación relativa a la denuncia de la posible situación de maltrato de niña transexual en el CIMI Los Molinos.
- ▶ [Queja 23/9573](#), ante Secretaría General de Servicios Judiciales, relativa a problemas de gestión de los Equipos Psicossociales de la provincia de Cádiz.

2.1.4. Personas en situación y/o riesgo de vulnerabilidad

2.1.4.2.1.2. La vivienda: un derecho difícil de alcanzar

Entre los aspectos clave desatacamos la mejora de la regulación del procedimiento de desahucio en situaciones de vulnerabilidad, contemplando garantías en el procedimiento que puedan afectar a la vivienda habitual de hogares en situación de vulnerabilidad, de tal forma que se asegure una comunicación efectiva y rápida entre el órgano judicial y los servicios sociales a través de un requerimiento para que estos evalúen la situación y, en su caso, se garantice una alternativa habitacional digna que evite situaciones de desamparo. Se refuerza, por tanto, la protección frente a los desahucios.

Prevé que los servicios sociales puedan ofrecer soluciones habitacionales a los afectados, para evitar situaciones de desamparo como consecuencia del desalojo. A todo ello debe añadirse que se incrementan los plazos de suspensión de los lanzamientos en estas situaciones de vulnerabilidad, de uno a dos meses cuando el propietario es persona física, y de tres a cuatro cuando es persona jurídica, introduciéndose en el procedimiento criterios objetivos para definir las situaciones de vulnerabilidad económica.

2.2.1. Administración Tributaria, Ordenación Económica y Gobernanza Pública

2.2.1.2.3.3. Transición digital

Estamos inmersos en una era de cambios tecnológicos rápidos y profundos que están transformando la sociedad de maneras que antes apenas podíamos imaginar. En el contexto andaluz, esta transformación digital ha comportado beneficios notables para nuestra sociedad. Sin embargo, las quejas que hemos recibido en relación con este proceso



nos indican que **estos beneficios no llegan a todos por igual, ni benefician en igual medida a todos los colectivos sociales.**

Actualmente la digitalización de la administración pública ha simplificado y agilizado numerosos procedimientos, permitiendo a la ciudadanía acceder a servicios públicos de manera más eficiente. La implementación de tecnologías como la inteligencia artificial ha contribuido a una toma de decisiones más precisa y al análisis de datos en tiempo real, mejorando la calidad de los servicios públicos.

Pero, **a pesar de los avances en la transformación digital, es crucial reconocer que no todos los andaluces se benefician por igual de estos avances.** Existe una brecha digital que afecta desproporcionadamente a ciertos colectivos. Una brecha que puede deberse a diversos factores como la situación económica; la discapacidad; la condición de persona migrante; el nivel educativo y cultural; la edad; el género; o el hecho de vivir en una zona rural.

Aquellas personas que tienen dificultades para integrarse en el mundo digital pueden acabar formando parte del colectivo de las “personas en exclusión digital”. Y esta exclusión digital puede tener graves consecuencias, ya que limita el acceso a servicios esenciales y a oportunidades en una sociedad cada vez más digitalizada.

Uno de los desafíos más notorios es la automatización de procedimientos administrativos. Si bien esta automatización puede ser beneficiosa al agilizar la gestión, puede resultar perjudicial para quienes carecen de habilidades digitales o acceso a la tecnología necesaria. **Muchas personas se sienten impotentes al no poder completar un procedimiento automatizado,** lo que a menudo afecta a su capacidad para acceder a servicios, prestaciones o ayudas esenciales.

Uno de los problemas fundamentales es que muchos procedimientos administrativos automatizados han sido diseñados sin tener en cuenta las necesidades de los ciudadanos. La administración electrónica, en su esfuerzo por ser eficiente, a menudo ha pasado por alto la diversidad de usuarios y sus capacidades digitales.

Para abordar la brecha digital y lograr una administración electrónica inclusiva, es esencial adoptar un enfoque de diseño centrado en el ciudadano. Esto implica considerar las necesidades, habilidades y limitaciones de todos los usuarios al desarrollar servicios digitales. Se deben realizar evaluaciones de accesibilidad y usabilidad para garantizar que todas las personas puedan utilizar estos servicios de manera efectiva.

Una solución importante para abordar la exclusión digital es **garantizar que siempre exista una vía alternativa a la telemática para aquellos ciudadanos que carecen de medios o habilidades digitales.** Esto implica mantener la opción de realizar procedimientos de forma presencial o mediante otros métodos no digitales.

A este respecto, es importante reseñar la actuación de oficio [23/7738](#) [queja 23/7738 BOPA] iniciada por esta Institución y en la que se ha solicitado, tanto de la Junta de Andalucía como de los principales ayuntamientos andaluces lo siguiente:

Sugerencia: Que se proceda a **regular la cita previa** como medio de acceso de la ciudadanía a las dependencias públicas incluyendo en dicha regulación las siguientes prescripciones:

- ▶ La cita previa será el medio preferente para el acceso a las dependencias públicas y para recibir atención y auxilio de los empleados públicos
- ▶ Se **garantizará la posibilidad de atención presencial sin cita previa en todos los registros y dependencias durante el horario de atención al público.**
- ▶ Se estipulará la obligatoriedad de ofrecer diversos canales de acceso a la cita previa, incluyendo entre dichos canales formatos telemáticos, telefónicos y presenciales.
- ▶ Se incluirán garantías en favor de quienes precisan de cita previa para efectuar gestiones o trámites administrativos sujetos a plazo, de tal modo que la posible demora en la asignación de la cita no comporte la pérdida de derechos
- ▶ Se procurará una adecuada dotación de medios materiales y personales en las administraciones públicas para atender con la celeridad necesaria tanto los canales de solicitud de la cita previa como la atención presencial a quienes acuden a las dependencias públicas con y sin cita previa.



Asimismo, debemos reseñar que el pasado día 20 de octubre se celebró en Granada la [Jornada](#) titulada “**Administración electrónica e inteligencia artificial. Los derechos de la ciudadanía ante un nuevo modelo de administración**”.

El objetivo de la jornada ha sido **reflexionar sobre los cambios que está suponiendo para la sociedad el progresivo desarrollo de la administración electrónica**.

Para ello hemos partido del reconocimiento de los avances y mejoras que comporta la digitalización de la administración para abrir a continuación un debate acerca de la necesidad de garantizar los derechos de la ciudadanía frente a las deficiencias y carencias que aun presenta este proceso y los riesgos que comporta la incorporación al mismo de la inteligencia artificial.

El resultado de esta reflexión y debate ha sido muy positiva ya que, no solo hemos tenido la ocasión de conocer las valoraciones de reconocidos expertos en la materia, sino que hemos podido trasladar a los mismos las inquietudes que suscita en esta Institución la forma en que se está desarrollando el proceso de implementación de la Administración electrónica en Andalucía.

2.3.1. Atención a la ciudadanía

2.3.1.4. Acceso a la información y derechos fundamentales

Crece las quejas y las consultas por la mala atención que las personas reciben de las administraciones públicas. Como dice la antigua canción “Comunicando” de Monna Bell, “...*quise decirte... que por tu culpa estoy pensando... pero no pude, pero no pude, porque estabas comunicando, comunicando, comunicando*”.

Para muchas personas **la administración siempre está comunicando, comunicando, comunicando**. Bien porque nadie coge los teléfonos porque comunica, o porque suena una música que no para nunca: “*nuestros operadores están todos ocupados, llame pasados unos minutos*”.

También nos comunican su frustración al llamar al propio [teléfono 012 de Información de la Junta de Andalucía](#):

empiezan con una bienvenida eterna, si quieres sanidad, pulsa 1; servicios sociales, pulse 2, estado de carreteras, pulse 3. Y al pulsar, te vuelve a enviar a otros subdirectorios, y cuando salta el que quieres te tienen 15 minutos pendientes y terminan no cogiéndolos.

Citábamos el año pasado en nuestro informe al profesor Rafael Jiménez Asencio que alertaba en un artículo: “*la Administración Pública cada vez funciona peor... La digitalización tan cacareada ha venido, además, a mutilar las garantías, poner valedores inaccesibles a muchos colectivos y proteger a quienes se esconden en trámites y sedes electrónicas, donde lo virtual les transforma en el espíritu santo*”

[El artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público](#) determina que las administraciones públicas deberán respetar en su actuación y relaciones, entre otros, los principios de servicio efectivo a los ciudadanos, y simplicidad, claridad y proximidad a estos. Sin embargo durante este año seguimos encontrando personas que no pueden hacer efectivos sus derechos y así nos lo transmiten:

1. Las personas no pueden acudir a presentar escritos ni documentos porque no existen citas previas.

“Llevo 15 días intentando coger cita para presentar una documentación que me falta de ingreso mínimo vital, pero no hay citas disponibles, sólo la he encontrado a 100 kilómetros de mi localidad, pero no tengo coche para desplazarme y no hay transporte público”

1 Rafael Jimenez Asencio: [La tiranía del procedimiento administrativo y el sufrido ciudadano](#).



Tanto el Defensor Estatal, como los defensores autonómicos y entre ellos el Andaluz, hemos remitido [resoluciones a las distintas administraciones con el fin de que se proceda a regular la cita previa, incluyendo la posibilidad de atención presencial sin cita](#)².

2. Imposibilidad de contactar con los teléfonos de información:

“Ayer he llamado más de 100 veces a los teléfonos del bono social térmico, sin éxito. Estoy desesperado. He remitido correo de información sin respuesta.”

“¿Cómo es imposible que la Administración esté inaccesible?, ¿Es dejadez de funciones? ¿obedece a decisiones políticas?? Me parece demencial y una vulneración total de nuestros derechos.” Quiere información acerca de la equipación de la discapacidad a los/as pensionistas de incapacidad, ha llamado a innumerables teléfonos y no ha encontrado el modo de contactar.

“Llevo una semana intentando hablar con “la Agencia”, de dependencia y es imposible. Necesito información para reclamar un pago aplazado a cinco años (que vergüenza) de un dependiente fallecido y quiero enviar solicitud con toda documentación necesaria, pero no hay forma. Estamos hablando de personas de edad avanzada. Yo solo quiero ayudarles y mandar todo lo que sea necesario y no mandar a ciegas, para que dentro de un año me pidan que falta un papel. No puedo adjuntar nada, el teléfono de la Consejería de Igualdad, no llevan eso, en la Agencia de la Dependencia no lo coge y la delegación de Cádiz esta off. Ruego intenten llamar a los teléfonos y podrán comprobar lo manifestado”

3. Derecho a que sus expedientes se resuelvan en plazo.

Una contante en las atenciones que recibimos es la incapacidad de los ciudadanos y ciudadanas al saber que sus expedientes no se van a resolver en plazo. **Parece que se ha tomado como normal lo inasumible.** Procedimientos que la norma marca un plazo de 2 meses como la Renta Mínima de Inserción Social esta tardando 8 meses; los títulos de familia numerosa acumulan un retraso de 6 meses; las ayudas al alquiler que se debían de haber resuelto en seis meses se duplican en muchos casos; la dependencia, que debe de tardar 6 meses tardan un par de años; una pensión de jubilación no contributiva que tiene un plazo de tres meses se esta resolviendo en un año; la valoración de discapacidad que tiene un plazo de seis meses se esta tardando 30 meses y se asume como normal³.

Desde Granada, un ciudadano nos pregunta, una vez agotado el plazo de 6 meses para resolver qué cuando tendría su resolución de revisión de grado de discapacidad que presentó el pasado 30/03/2023. La contestación de la delegación territorial de la citada provincia fue: *“En la actualidad existe un retraso en la resolución de los procedimientos debido a la desproporción existente entre el número de solicitudes y la capacidad para atenderlas en plazo por parte de este Centro de Valoración. Actualmente estamos citando para valoración a aquellas personas que presentaron su solicitud en septiembre de 2021, por lo que se prevé que se le citará para reconocimiento en julio de 2025”.*

La hija de una solicitante de prestaciones de dependencia de una persona de más de 90 años, nos remite este triste correo el día de Andalucía:

“por favor, que no corran, Ana, a los 91 años de edad, y enferma, falleció el 7 de febrero de 2023. Solicitó la atención a la dependencia el 10/04/2021. Ruego no cometan la desconsideración de concedérsela en este día tan señalado. Atentamente. Sevilla a 28 de Febrero de 2023.

2 Hemos de anotar que a finales de año, tenemos conocimiento de que muchos ayuntamientos han vuelto a la atención sin cita previa, que se están atendiendo a las personas mayores de 65 años sin necesidad de cita previa en muchos organismos públicos y que se están poniendo a disposición de la ciudadanía medios para poder solicitar la cita de manera presencial y/o habilitando para poder ser atendidos en el mismo día.

3 El propio presidente de la Junta de Andalucía lo ha manifestado en el mes de febrero de 2024: *“los ciudadanos tienen derecho a su tiempo, a no perderlo en papeleo que en muchas ocasiones generan frustración. Cuando tienen derecho a una prestación o a una ayuda deben de tener una respuesta ágil y en el menor tiempo posible, no es razonable que muchas familias tengan que esperar meses y meses para tener una valoración de dependencia”.* https://www.granadahoy.com/andalucia/Juanma-Moreno-Andalucia-comunidad-burocracia_0_1873013254.htm/



4. Es necesario mejorar los procedimientos digitales haciéndolos más amigables y fáciles de utilizar, mejorar las competencias digitales de la población y poner a su disposición alternativas para poder ser atendidos presencialmente o asistidos en el trámite digital.

En los últimos años, los trámites con la Administración se han vuelto cada vez más digitales. A pesar de que responden a unos criterios de eficacia y eficiencia, las recurrentes quejas y protestas de colectivos y personas individuales nos ponen en alerta de que dicha transformación no tiene en cuenta a todas las personas.

Los problemas de la relación digital con las administraciones públicas no solo afectan a las personas con escasos conocimientos digitales, como pueden ser las de mayor edad o las de bajo nivel cultural, sino también a mucha más. Las páginas web de la mayoría de los organismos públicos tienen diseños complejos, poco intuitivos que complican hasta el extremo los pasos que se han de seguir y acaban con la paciencia de los usuarios. Ello coincide, con la creciente desaparición de la atención presencial y telefónica personal, sustituida por contestadores automáticos que cuando responden, acostumbran a redirigir a los usuarios de nuevo hacia las páginas web, con lo que se cierra un círculo vicioso desesperante.

5. Es necesario trabajar en una administración que se entienda: un derecho de la ciudadanía y un reto para los servicios públicos.

Hay que garantizar información clara y sencilla para la ciudadanía, que entienda lo que se le pide y lo que se le resuelve, mejorando las comunicaciones y la manera de relacionarse con las administraciones.

6. Y por último, hay que cuidar las regulaciones de las prestaciones sociales, para evitar que los grupos vulnerables necesitados encuentren barreras de acceso a las mismas.

En el informe : [El impacto de los trámites administrativos en el acceso a las prestaciones sociales](#) de la Taula de Entidades del Tercer Sector Social de Cataluña, se realiza un estudio que pone de manifiesto que las prestaciones sociales sólo son efectivas si llegan a aquellas personas para las que han sido pensadas y en el menor tiempo posible. Y se establecen una serie de recomendaciones que compartimos:

- 1.** Hay que ampliar el conocimiento de las prestaciones sociales para evitar que las potenciales personas beneficiarias no las soliciten por simple desconocimiento.
- 2.** Hay que incidir en eliminar los textos y los diseños oscuros que obstaculizan el derecho a comprender de las personas solicitantes, potenciando la difusión de información clara y comprensible.
- 3.** Hay que simplificar el proceso de solicitud y tramitación de la prestación, que a menudo se caracterizan por ser trámites especialmente complejos, lentos y desalentadores: evitar los requisitos complejos, hacer cumplir el derecho de no presentar documentación que ya esté en poder de la administración, tener en cuenta la brecha digital para aquellas personas que se encuentren en situación de mayor vulnerabilidad.
- 4.** Recibir una respuesta rápida y clara: agilizar el proceso y reducir la espera. Ofrecer formas de pago ágiles e inclusivas y flexibilizar los criterios que puedan provocar la pérdida de ayudas ante situaciones sobrevenidas.



2.3.4. Informe monográfico del enfoque actual del Defensor sobre la mediación. Radiografía de los servicios de mediación en Andalucía

2.3.4.1. Introducción

...

De igual forma, ha iniciado los contactos previos con los juzgados de lo contencioso administrativo de Sevilla y la sección correspondiente del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía con sede en Sevilla a los efectos de comenzar en el 2024 la experiencia piloto de derivación intrajudicial que comprometimos en 2022 a través del acuerdo suscrito con el Consejo General del Poder Judicial. Siendo la pretensión de esta Institución colaborar en dinamizar el uso de la mediación en el ámbito de la jurisdicción contenciosa-administrativa, inexistente en nuestra Comunidad Autónoma.

2.3.4.2.1. Información cualitativa sobre la mediación pública en Andalucía

...

En los contextos judicializados los colectivos consideran que la derivación judicial a mediación debiera ser lo menos burocrática posible y favorecer la designación de mediador/a de forma directa por los interesados.

...

2.3.4.3.1.2. Sobre la mediación como método

...

La fisonomía del método es muy adecuada para dar cumplimiento **al requerimiento constitucional de la participación ciudadana, así como a los criterios sobre buen gobierno y buena gobernanza.**

No en vano, la Comisión Europea para la Eficiencia de la Justicia (CEPEJ) en su Informe de 2022⁴, pone en valor la mediación como mecanismo preventivo que contribuye a equilibrar las relaciones de los particulares con la administración. Y en ese enfoque se ha ido forjando la mediación del dPA.

La mediación parece representar el método para **instaurar la cultura de paz en la gestión y resolución de conflicto en nuestro sistema de justicia**, al implicar diálogo y cooperación, frente al uso mayoritario de la confrontación, y la judicialización innecesaria de muchos conflictos.

...

4 Promoting mediation to resolve administrative disputes in Council of Europa member states CEPEJ (2022) <https://rm.coe.int/cepej-2022-11-promoting-administrative-mediation-en-adopted/1680a95692>



2.4.1. Personas

2.4.1.4. Personas en situación y/o riesgo de vulnerabilidad

[Queja 20/4831](#)

- ▶ **Administración afectada:** Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad.
- ▶ **Estado de tramitación:** Abierta.
- ▶ **Descripción de la actuación:** Denuncia la atención de los trabajadores sociales del Centro Penitenciario de Huelva.
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que por parte de esa Consejería se considere la posibilidad de la valoración no presencial de aquellos solicitantes que se encuentren privados de libertad, solicitando la colaboración de los Equipos Técnicos de los establecimientos penitenciarios para que faciliten información tanto médica como social a los técnicos de los Equipos de Valoración y Orientación.

RECOMENDACIÓN: Que en aras de los principios de coordinación y colaboración entre Administraciones se promueva un protocolo de actuación para la tramitación de los expedientes de reconocimiento o revisión de grado de discapacidad de las personas presas que facilite a los equipos técnicos de valoración la emisión de los informes.

2.4.3. Justicia y Cultura de Paz

2.4.3.1. Justicia y Memoria Democrática

[Queja 23/5235](#)

- ▶ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Justicia, Administración Local y Función Pública en Sevilla
- ▶ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▶ **Descripción de la actuación:** Falta de respuesta a una solicitud de información relativa a la preservación de imágenes grabadas
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se proceda de forma urgente a dar respuesta a la solicitud realizada por el interesado, así como que se adopten las medidas que se consideren necesarias y adecuadas que permitan dar respuesta a los ciudadanos en los plazos establecidos en la normativa que sea de aplicación.

[Queja 22/8352](#)

- ▶ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Los Barrios
- ▶ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución



- ▷ **Descripción de la actuación:** Falta de respuesta a una reclamación por la actuación de la Policía Local
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se proceda de forma urgente a dar respuesta a la solicitud realizada por la interesada, así como que se adopten las medidas que se consideren necesarias y adecuadas que permitan dar respuesta a los ciudadanos en los plazos establecidos en la normativa que sea de aplicación.

[Queja 22/6551](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Cádiz
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Falta de respuesta a una solicitud de exhumación de los restos de su hermana.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se proceda de forma urgente a dar respuesta a la solicitud realizada por la interesada, así como que se adopten las medidas que se consideren necesarias y adecuadas que permitan dar respuesta a los ciudadanos en los plazos establecidos en la normativa que sea de aplicación.

[Queja 22/6041](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Tomares
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Falta de respuesta a una reclamación en relación a la Ordenanza Municipal que impide hacer picnic en los parques.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se proceda de forma urgente a dar respuesta a la solicitud realizada por el interesado, así como que se adopten las medidas que se consideren necesarias y adecuadas que permitan dar respuesta a los ciudadanos en los plazos establecidos en la normativa que sea de aplicación.

[Queja 22/2454](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Adamuz
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Solicitud de respuesta a la petición de una usuaria referente a la remodelación que estaba prevista realizarse en el cementerio municipal para relocalizar restos de personas fusiladas en la Guerra Civil.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN Que se proceda de forma urgentes a dar respuesta a la solicitud realizada por la interesada, dado el tiempo transcurrido desde el registro de su solicitud.

RECOMENDACIÓN Que conforme a la fundamentación y argumentaciones legales antes expuestas, se adopten las medidas que se consideren necesarias y adecuadas que permitan dar respuesta a las solicitudes presentadas en el Ayuntamiento respetando los plazos establecidos en la normativa que sea de aplicación.



Queja 21/5104

- ▶ **Administración afectada:** Patronato de Recaudación Provincial de la Diputación de Málaga
- ▶ **Estado de tramitación:** Abierta.
- ▶ **Descripción de la actuación:** Condenada penalmente y sancionada en vía administrativa.
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se impartan las instrucciones oportunas en las distintas Unidades y Áreas del Patronato para que en la instrucción de los expedientes sancionadores sea tenido en cuenta el principio non bis in idem, de forma que de coexistir un procedimiento penal con concurrencia de identidad de sujeto, hechos y fundamento jurídico, se proceda al archivo del expediente administrativo.

Queja 21/5104

- ▶ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Rincón de la Victoria
- ▶ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▶ **Descripción de la actuación:** Condenada penalmente y sancionada en vía administrativa.
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se impartan las instrucciones oportunas en las distintas Unidades y Áreas del Ayuntamiento para que en la instrucción de los expedientes sancionadores sea tenido en cuenta el principio non bis in idem, de forma que de coexistir un procedimiento penal con concurrencia de identidad de sujeto, hechos y fundamento jurídico, se proceda al archivo del expediente administrativo.

Queja 23/5718

- ▶ **Administración afectada:** Colegio de Abogados de Cádiz
- ▶ **Estado de tramitación:** Abierta
- ▶ **Descripción de la actuación:** El Ilustre Colegio de Abogados de Cádiz desestima solicitud de cambio de letrado de oficio.
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que todo escrito que sea dirigido a ese Colegio de Abogados de Cádiz sea registrado con la referencia y tipo de asunto que le corresponda, registro que deberá figurar en la contestación que deba dirigirse al solicitante.

RECOMENDACIÓN: Que sean resueltas en los diferentes expedientes todas aquellas cuestiones que hayan sido planteadas por los intervinientes.

RECOMENDACIÓN: Que en aquellos actos que se dicten contra los que quepa algún tipo de recurso, figure dicha información al pie de la comunicación que se realice.

Queja 22/2931

- ▶ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Estepona
- ▶ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución



▷ **Descripción de la actuación:** Continuos robos y entradas en sus viviendas mientras duermen.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se proceda 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 corresponda, en la que se incluya la situación de inseguridad existente en la Urbanización El Paraíso.

[Queja 21/5552](#)

▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Coripe

▷ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución

▷ **Descripción de la actuación:** Falta de resolución ante recurso de reposición contra la resolución en la que se le deniega la expedición de copia de expediente.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se proceda de forma urgente a dar respuesta al recurso realizado por los interesados, así como que se adopten las medidas que se consideren necesarias y adecuadas que permitan dar respuesta a los ciudadanos en los plazos establecidos en la normativa que sea de aplicación.

[Queja 21/8006](#)

▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Fuengirola

▷ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución

▷ **Descripción de la actuación:** Impuesta una sanción por tenencia de animal en la playa que el promotor considera que es leve y no grave.

▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA para que atendiendo al principio de tipicidad y de reserva de ley, se proceda a revisar y adaptar las infracciones de la Ordenanza Municipal reguladora del uso de las playas, conforme a lo previsto en la Ley 11/2003, de 24 de noviembre, de protección de los animales en Andalucía.

SUGERENCIA para que se tipifique como leve los hechos objeto de la denuncia de nuestro expediente de queja, consistente en que los animales sólo podrán acceder a las vías y espacios públicos cuando sean conducidos por sus poseedores y no constituyan un peligro para los transeúntes u otros animales y por tanto sean sancionados con una multa inferior a la prevista actualmente en la normativa municipal.

[Queja 21/1137](#)

▷ **Administración afectada:** Colegio de Abogados de Jerez de la Frontera

▷ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución

▷ **Descripción de la actuación:** Le designan letrado de oficio en 2019 y ni interpone demanda ni le devuelve la documentación original.

▷ **RESOLUCIÓN:**



RECOMENDACIÓN: De que todo escrito de queja que sea dirigido a ese Colegio de Abogados de Jerez de la Frontera, referido a actuaciones relacionadas con funciones públicas que le son encomendadas por la Ley o por la Administración, sea registrado con la referencia y tipo de asunto que le corresponda, e iniciado y tramitado expediente administrativo en el caso contemplado en la normativa de referencia.

RECOMENDACIÓN: De que en aquellos actos administrativos que se dicten contra los que quepa algún tipo de recurso, figure dicha información al pie de la comunicación que se realice.

Queja 21/0893

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Cádiz
- ▷ **Estado de tramitación:** Cerrada, sin respuesta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Disconformidad con el cambio de nombre del estadio Ramón de Carranza.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN Que se proceda de forma urgentes a dar respuesta a la solicitud realizada por la interesada, así como que se adopten las medidas que se consideren necesarias y adecuadas que permitan dar respuesta a los ciudadanos en los plazos establecidos en la normativa que sea de aplicación.

Queja 21/0015

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Moguer
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Eliminación de elementos aún no retirados, contrarios a la memoria histórica y democrática de Andalucía en la provincia de Huelva.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN de proceder a la eliminación de aquellos elementos que conforme al artículo 32 de la Ley 2/2017, de 28 de marzo, de Memoria Histórica y Democrática de Andalucía, tengan la consideración de contrarios a la misma, y en caso de que no exista la certeza de dicha consideración, que se eleve consulta al Comité Técnico de la Consejería de Cultura y Patrimonio Histórico de la Junta de Andalucía.

Queja 19/0202

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Huelva
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Asociación memorialista de Huelva pide retirar honores y callejero contrario a la normativa.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN Que se proceda de forma urgente a dar respuesta a la solicitud realizada por la Asociación promotora, así como que se adopten las medidas que se consideren necesarias y adecuadas que permitan dar respuesta a los ciudadanos en los plazos establecidos en la normativa que sea de aplicación.



3.1. Relaciones institucionales

3.1.4. Relaciones de colaboración con asociaciones y agentes sociales

...

Destacables también las reuniones con representantes de entidades memorialistas, para analizar la implementación de la Ley de Memoria Democrática andaluza y estatal y trasladar el compromiso de esta Institución con esta realidad y las actuaciones llevadas a cabo para incentivar los compromisos de las administraciones para cumplir con las Leyes de Memoria Democrática.

...

4.2. Casos de No colaboración. Análisis por bloques temáticos de materias

4.2.3. Justicia y cultura de paz

4.2.3.1. Actuaciones Cuerpos de Policía Local y Autonómica

- ▶ Resolución dictada en la [queja 20/5916](#), dirigida al Ayuntamiento de Huétor Vega, relativa a la celebración de carreras ilegales. Este expediente se cerró ante la falta de respuesta de la administración a nuestras recomendaciones, pese haberse realizado un primer impulso, haber interesado posteriormente una respuesta telefónica y, finalmente, un último impulso por escrito.

4.2.3.2. Memoria Democrática

- ▶ Resolución dictada en la [queja 21/0893](#), dirigida al Ayuntamiento de Cádiz, relativa a la disconformidad con el cambio de nombre del estadio Ramón de Carranza. Este expediente se cerró ante la falta de respuesta de la administración a nuestra resolución, pese haber realizado un primer impulso, posteriormente interesar respuesta telefónica y, finalmente, realizar un último impulso por escrito.



5.2 Quejas remitidas, no admitidas y sus causas

5.2.1. De las quejas remitidas a otras instituciones

...

Si nos centramos en el análisis de los **datos por materias**, podemos observar que se mantiene el patrón de años anteriores, con casi dos tercios del total de quejas remitidas concentrado en materias de Seguridad Social (205 quejas remitidas, casi un tercio del total) y de Extranjería y Prisiones (que suman otro tercio, con 97 y 96 quejas remitidas respectivamente).

Entre los motivos de queja más reiterados en los expedientes que han tenido que remitirse al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, encontramos cuestiones que vienen siendo habituales en los últimos años, como las dificultades de las personas solicitantes de asilo para formalizar su petición de protección internacional por la falta de citas en las jefaturas provinciales de la Policía Nacional o la demora en la tramitación de las solicitudes del Ingreso Mínimo Vital. Aunque en menor número que en ejercicios anteriores, se han recibido también este año quejas por las dilaciones en la resolución de los expedientes de nacionalidad por residencia.

...



Revista del informe anual

La mediación del Defensor del Pueblo Andaluz, un diálogo entre la ciudadanía y las administraciones más cercano

La Institución del Defensor del Pueblo Andaluz ha sido pionera entre sus homónimas en la instauración efectiva de la cultura de paz, a través del uso de la mediación como mecanismo eficaz en la gestión y resolución de quejas, en coexistencia lógica con la supervisión de la labor a las administraciones públicas.

Los valores que impregnan las actuaciones de la Institución para el cumplimiento de la misión que tiene encomendada la Defensoría del Pueblo Andaluz se ajustan en esencia a los valores y principios de la **cultura de paz**.

En este sentido, la Estrategia del Defensor del Pueblo Andaluz 2021–2024, pone una mirada interna a este respecto, enmarcando sus actuaciones basadas en los siguientes valores: el compromiso social, la inclusión y el apoyo a las personas vulnerables, la justicia y equidad, el diálogo y el consenso, la empatía y la transparencia, además de la participación ciudadana, la flexibilidad, la capacidad de adaptación y el aprendizaje permanente. Todos ellos, valores estrechamente vinculados a la cultura de paz.

Para la defensoría andaluza, la mediación la ha dotado de un enfoque directo, transversal y participativo, favoreciendo un espacio para la autocomposición de soluciones a administraciones y ciudadanía, apoyado con profesionales y técnicas mediadoras.

Es evidente que la mediación en el ámbito administrativo materializa la involucración ciudadana en el ejercicio de las políticas públicas, potenciando los derechos humanos desde una participación directa de las personas y los colectivos y desde el ejercicio de la voluntariedad como vía prioritaria de gestión, **dirigida a lograr consensos y contribuir a la buena administración**.

En Andalucía, el apoyo de administraciones y del arco parlamentario andaluz a la mediación del Defensor del Pueblo está siendo relevante y sostenido en el tiempo desde que se puso en marcha esta experiencia, en 2016. Por lo que respecta a las administraciones, el diálogo y el consenso, ejes de la mediación, se vinculan también directamente con el principio de buena administración, de flexibilidad, participación y transparencia, potenciando con ello la innovación social en la protección de derechos.

Se ha convertido en un proceso que humaniza la gestión y los roles de ciudadanía y administración a través de las personas que acuden a ella.

Un sistema de gestión informado en los principios de la cultura de paz (diálogo, cooperación, solución de problemas), pone a la persona en el centro de su eje de actuación y supone procesos de gestión de asuntos con una mayor adaptabilidad, flexibilidad, transversalidad, y cercanía. En este tipo de reto, tal y como ha manifestado el Defensor en numerosas ocasiones *“es fundamental tener clara la prevalencia del interés general, el equilibrio e independencia de los intereses partidistas y la capacidad de construir consensos a través de la cercanía y el acompañamiento. Todo ello fomentando la cultura de paz, la paz y la justicia, la prevalencia del servicio público y la cooperación, en una gestión más humana de la administración pública”*.

Hay que precisar que las intervenciones de mediación que lleva a cabo el Defensor del Pueblo Andaluz se derivan de conflictos no resueltos entre la ciudadanía (en su vertiente colectiva) y una o varias administraciones públicas, o los que se suscitan entre distintas administraciones públicas en la Comunidad Autónoma andaluza.



Ese entendimiento desde la diferencia y el espacio de interlocución que la mediación procura, forma parte de la respuesta que muchos ciudadanos y ciudadanas esperan recibir. Incluso cuando dicha respuesta no es la esperada, siempre el encuentro abre canales de comunicación directa entre la ciudadanía y su administración, cuyas relaciones perduran en el tiempo, más allá de la disputa planteada. Algo que resulta valioso para nuestras mediaciones, y así lo ha manifestado la ciudadanía incluso cuando no logran un acuerdo específico, es que se sienten escuchados en la mediación y encuentran un espacio para poder explicarse. Valoran obtener información y entendimiento sobre lo complejo de su asunto, y las dificultades que puede encontrar la Administración en su gestión.

En este sentido, la Comisión Europea para la Eficiencia de la Justicia (CEPEJ) en su Informe de 2022⁵, pone en valor la mediación como mecanismo preventivo que contribuye a equilibrar las relaciones de los particulares con la administración. Y en ese enfoque se ha ido forjando la mediación de la Defensoría andaluza.

Por ello, entre los distintos estilos y propuestas para guiar una mediación que encontramos en la literatura científica⁶, la mediación del dPA tiene un marcado carácter facilitador y a veces transformativo en función del asunto. Será clave el análisis riguroso de cada conflicto, sobre el que las mediadoras diseñan su línea de intervención de forma flexible y adaptativa al contexto, de tal forma que no hay dos mediaciones exactamente iguales, aunque versen sobre la protección de los mismos derechos. Se puede apreciar la riqueza y diversidad de matices en las alternativas de solución que se plantean en distintos escenarios y con distintas personas involucradas.

Hoy **la mediación de la Institución andaluza** es una verdadera alternativa procedimental dentro de la institución, de naturaleza auto-compositiva, con sello propio, que pretende **velar y garantizar los derechos de la ciudadanía con su propia participación** a través de una intervención que les de protagonismo, le facilite el diálogo y la comprensión mutua de intereses. Además, el enfoque permite trabajar con la re-definición de la relación con perspectiva de futuro, con efecto preventivo de otros posibles conflictos o multiplicación de las controversias. Todo ello sin olvidar la consecución de una solución del problema que se plantea, o minimizar sus efectos, a través de lograr con un acuerdo que adopten las partes.

Tras la acumulación de la experiencia de esta Institución en el uso de la mediación como fórmula de intervención, puede afirmarse su fortaleza como método de gestión eficaz y eficiente para dar cumplimiento a los objetivos de la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible, que aprobó la Organización de Naciones Unidas.

Una Defensoría a tu lado: acercando la Institución a las personas

Este año, el Defensor del Pueblo andaluz (dPA) celebra 40 años desde que se creó la Institución en nuestra Comunidad Autónoma. Desde su creación, un 1 de diciembre de 1983, viene trabajando para acercar la labor de la Institución de garantía y defensa de derechos a toda la ciudadanía que vive y se relaciona con las administraciones públicas andaluzas.

Andalucía, con una superficie de 87.599 km², es la segunda comunidad autónoma más grande de España, detrás de Castilla y León, pero es la primera por población, 8.584.147 habitantes según el INE a 1 de enero de 2023. Estamos organizados en ocho provincias, 66 comarcas y 785 municipios.

Andalucía es diversa. Junto a grandes núcleos de población conviven pequeños municipios alejados de las capitales de provincia, con pocas comunicaciones e infraestructuras y escasos servicios públicos.

Desde su inicio, el Defensor del Pueblo Andaluz ha querido estar presente en todo el territorio andaluz y escuchar a toda la ciudadanía pero la extensión de Andalucía y la idiosincrasia de su población nos hace difícil cumplir esa misión.

5 Promoting mediation to resolve administrative disputes in Council of Europa member states CEPEJ (2022)

6 Clasificación por coordenadas ("grid") expuesta por Leonard L. Riskin, en 1997. Leonard L. Riskin: "Understanding Mediators' Orientations, Strategies, and Techniques: a Grid for the Perplexed". 1997. Así la clasificación que sostiene Leonard Riskin: la mediación evaluativa, que procura el análisis de las posturas de las partes para predecir sus puntos débiles y sus puntos fuertes, en aras de lograr un acuerdo. 1) la facilitadora, centrada en el restablecimiento de las relaciones entre las partes en disputa y tratando de impulsar el logro de un acuerdo, y 2) la transformativa, que se dirige a mejorar las relaciones de las partes, su comunicación y su capacidad mutua de entendimiento, apoyándoles mientras tratan de alcanzar una solución por sí mismas o no, sobre la cuestión en disputa. Esta clasificación permite observar cómo la mediación puede actuar desde distintas ópticas priorizando según el estilo de mediación diferentes fines. Ello resulta útil para identificar las características que definen el modelo, como se verá en adelante.



En la presentación del Informe Anual de 1986 un parlamentario de uno de los partidos representados en la Cámara andaluza ya decía que “constituía un dato constatable que la institución del dPA era una perfecta desconocida para la inmensa mayoría de los andaluces y que de aquellos que han oído su nombre, muy pocos conocen cuál es su cometido y cuál es su función. Es preciso por tanto, acercar la institución al pueblo, intensificando la difusión de su existencia y competencias en todas las capas sociales y en todas las áreas geográficas de la Comunidad Autónoma andaluza, fundamentalmente en aquellas capas populares y en aquellas áreas geográficas más deprimidas o más subdesarrolladas. Y esto se lleva a cabo a través, tanto de la utilización de los medios de comunicación social, como de los viajes, visitas e intervenciones en actos de todo tipo; es decir, todo aquello que pueda contribuir a que haya un acercamiento, una intensificación del conocimiento por parte del pueblo de lo que es y de lo que significa la institución del Defensor del Pueblo Andaluz”.

Desde su creación, la Institución siempre ha querido estar más presente en el conjunto de la sociedad andaluza y sus territorios, pero desgraciadamente sólo tiene sede física en la capital de la comunidad y aunque intenta que la ciudadanía pueda contactar con ella a través de todos los medios: telefónicos, internet, redes sociales, etc. Consciente de que falta mucho por llegar a todos los territorios y a todas las personas.

Y no han sido pocos los avances y cambios desde 1983. En aquellos primeros años de los inicios de la democracia en España, esta institución ha intentado caminar a la par de la ciudadanía a la que defiende. Y ha pasado de ser considerada un buzón de quejas, como algunos la llamaron, a constituir la defensa de los derechos humanos en cualquier parte del mundo, desde Andalucía.

Hoy día creemos que **nuestra institución es conocida, valorada y utilizada por los andaluces y andaluzas**. Si bien es cierto que compartimos en parte esa reflexión de la necesidad de estar más involucrados con la ciudadanía, también queremos ofrecer nuestros servicios de una manera más directa y asequible a toda la ciudadanía.

La evolución del número de consultas así lo manifiesta: hemos pasado de tener 245 consultas en el inicio de la oficina de información, cuando la mayoría de ellas eran presenciales, a las **más de 16.000 consultas de este último año**, en las que ya un importante número son por vía electrónica y, comparativamente, se han reducido las presenciales.

AÑO	CONSULTAS
1993	245
1996	2.710
2000	4.490
2005	6.594
2010	9.082
2015	9.343
2018	13.117
2020	16.828
2023	15.583

Desde que tomó posesión el actual Defensor del Pueblo Andaluz, durante el sexto mandato de la Institución, expuso la necesidad de acercar la Institución a la ciudadanía e intensificar fórmulas de participación con colectivos y organizaciones sociales en la defensa del interés público mediante una **presencia más intensa en las provincias**, junto con la creación de foros participativos y el desarrollo de una adecuada política de comunicación.

Así, en el año 2015 se potenció la Oficina de Atención e Información, figurando entre sus cometidos el de promover la presencia de nuestra Institución en todo el territorio andaluz, desarrollando un **plan de visitas institucionales a comarcas y localidades andaluzas**.

Igualmente, en la Estrategia del Defensor del Pueblo Andaluz 2021-2024 se establece la necesidad de incrementar la cercanía a la ciudadanía. Para ello se ha desarrollado un plan de visitas a las comarcas de Andalucía.



Desde que la Defensoría andaluza inició el programa de visitas a las comarcas andaluzas ha realizado **55 visitas**, con presencia en todas las capitales de provincia de Andalucía con los siguientes objetivos:

5. Acercar la institución a la ciudadanía
6. Estrechar relaciones con el movimiento asociativo
7. Escuchar a los Servicios Sociales comunitarios

Unas visitas que persiguen, por tanto, intensificar el papel de la Institución como receptora de las inquietudes ciudadanas y sociales. Para ello es necesario llegar de mejor forma a toda la población por lo que es clave aumentar la presencia de la Institución en el territorio, sobre todo en las zonas más despobladas, que es donde se dan las mayores carencias de servicios públicos básicos y de acceso a recursos comunitarios.

Dentro de esta estrategia es importante que el dPA se haga **presente y visible en todo el territorio andaluz**, aumentando su capacidad y cobertura de atención de cara a desarrollar su misión.

Más allá de la problemática concreta expuesta en cada visita, los desplazamientos de la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía permiten a la Institución conocer de primera mano las carencias y las inquietudes de los municipios y comarcas visitadas y la percepción y la valoración que tienen los habitantes de la zona de las administraciones con las que se relacionan.

La facilidad para acceder a la Institución del Defensor del Pueblo andaluz por diferentes canales (teléfono, correo postal, correo electrónico, formulario web, redes sociales, etc.) convive con la necesidad de muchas personas de tratar sus problemas personalmente, ser escuchadas sin filtros tecnológicos y sin tener que efectuar largos desplazamientos para tener este cara a cara.

Aunque las nuevas tecnologías están al alcance de sectores muy amplios de la población, constatamos que quedan otros, sobre todo personas mayores y personas en el umbral de exclusión social, que continúan necesitando y pidiendo un trato personalizado y directo.

En las recientes visitas el equipo de la Defensoría ha comprobado que muchas personas que se han acercado a su sede itinerante, no hubieran hecho uso de la Institución si no es gracias a haberse desplazado a su municipio.

En algunas localidades la presencia de la Oficina de Atención Ciudadana del dPA ha superado en un día el número de personas de esos municipios que se han dirigido al Defensor en toda la vida de la Institución. Por ejemplo, en nuestra visitas a la comarcas de La Alpujarra o del Poniente almeriense, los habitantes de ambas zonas apenas habían tramitado 80 quejas en los últimos 30 años ante la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz (y no precisamente porque no tengan motivos de queja).

Las visitas realizadas han sido las siguientes:

- ▶ **Almería:** 5 visitas. Almería capital, Comarca de Valle de Almanzora y los Vélez, Olula del Río y Poniente de Almería (El Ejido y Roquetas).
- ▶ **Cádiz:** 11 Visitas. San Fernando y Chiclana, Rota, Sanlúcar de Barrameda, Cádiz capital, Medina Sidonia, Barbate, Conil, Villamartin, Arcos de la Frontera y Jerez de la Frontera.
- ▶ **Córdoba:** 8 visitas. Valle de los Pedroches (Hinojosa del Duque y Pozoblanco); Comarca Subbética (Lucena); Campiña Este (Baena); Valle Alto (Montoro) y Medio del Guadalquivir (La Carlota); Valle del Guadiato y Córdoba capital.
- ▶ **Granada:** 7 visitas. Granada capital; Alpujarras (Órgiva); Loja; Guadix; Baza y Comarca de la Costa Tropical (Motril) y Valle de Lecrín (Dúrcal).
- ▶ **Huelva:** 7 visitas. Sierra de Aracena (Cortegana y Aracena); Huelva capital; El Andévalo (Puebla de Guzmán); Cuenca Minera (Minas de Riotinto) y Huelva Occidental (Ayamonte y Lepe).
- ▶ **Jaén:** 5 visitas: Comarca de Segura y las Villas (La Puerta de Segura y Villacarrillo); Comarca de la Loma (Baeza); Jaén capital, Sierra Morena (Linares).



- ▶ **Málaga:** 7 visitas. Comarca de la Axarquía (Vélez-Málaga); Sierra de las Nieves (Ojén); Ronda; Algatocin; Casares; Antequera y Málaga.
- ▶ **Sevilla:** 5 visitas. Comarca de Sierra Norte (Cazalla y Constantina); Écija; Morón; Marchena y Osuna.

El Defensor en su visita a la Alpujarra manifestaba: *“Me parece muy importante que la ciudadanía de cada provincia identifique al Defensor y que ese encuentro no sea a través de un papel, sino a través del rostro humano. Que yo perciba la sensibilidad, la importancia y la gravedad de lo que me plantean. Eso hace que la oficina funcione de forma mucho más eficaz”. “Yo no quiero tener un papel en las manos, sino conocer el rostro que está detrás de ese papel y para eso tengo que salir a la calle, leer a la gente, verla y sentirla”.*

En dichas visitas, también ha mantenido **reuniones con más de 500 colectivos y asociaciones provinciales y locales que se ocupan de diversas materias:** asociaciones de familiares de enfermos de Alzheimer, asociaciones de Inmigrantes, asociaciones de vecinos, asociaciones de Padres y Madres, asociaciones Pro Derechos Humanos, asociaciones contra las Drogas, asociaciones de Mujeres, Cruz Roja, Cáritas, asociaciones de personas con discapacidad, asociaciones contra el Cáncer, de Enfermos Mentales, asociaciones de Afectados por Enfermedades Raras, Personas sin Hogar, Plataformas de Defensa de la Educación, de Sanidad, Asociaciones de Ciclistas, Ecologistas, etc.

Durante esos desplazamientos, tiene la oportunidad de contactar directamente con las personas que forman parte de ese tejido asociativo y social; conocer en primera persona la problemática y los retos de dichos colectivos, así como los programas que están desarrollando.

La valoración realizada sobre estas visitas a las comarcas y la presencia personal del Defensor en muchas de ellas ha sido muy positiva y creemos que servirá para conseguir el objetivo planteado de **favorecer la participación ciudadana, promover un diálogo constante entre la Institución y sus grupos de interés**, especialmente agentes sociales y asociativos y la ciudadanía en general.

Igualmente, en cada visita, se ha prestado mucha atención a los **Servicios Sociales Comunitarios:** en todas las reuniones con el colectivo de trabajadores y trabajadoras sociales de cada lugar el Defensor destaca la importancia de los Servicios Sociales como primer punto de encuentro con la ciudadanía. En las 55 visitas realizadas a las distintas comarcas de Andalucía, **se ha reunido con más de 1.300 personas.**

Han sido 40 años poniendo voz a los sin voz, a las personas que no pueden acceder a la plenitud de sus derechos. Queremos **escuchar, atender y proteger a aquellas personas que a veces no son escuchadas debidamente por la administración:** hacer posible el pleno disfrute de los derechos a todas las personas en el marco de un estado social y democrático de derecho que permita ir reduciendo las desigualdades y las situaciones de injusticia social.

La importancia del Tercer Sector como vertebrador de las políticas públicas

Muchas de las políticas públicas están orientadas a acabar con la desigualdad cronicada a lo largo de los años, facilitando la inclusión social de quienes se encuentran en esta situación. Tal y como se recoge en el preámbulo de la Ley 43/2015 de 9 de octubre, del Tercer Sector de Acción Social, se considera que estas desigualdades no están causadas por hechos coyunturales, sino por la persistencia de problemas estructurales, económicos y sociales generadores de inequidad.

Sobre ello, la propia normativa reconoce que es una realidad que a pesar del crecimiento económico de nuestra sociedad determinados grupos aún no han alcanzado los estándares económicos y sociales que les permitan hacer efectivos los derechos de los que son titulares, con especial atención a las personas y grupos que se encuentran en situación de especial vulnerabilidad y centrando sus esfuerzos en que “nadie se quede atrás”. Y para ello es necesario involucrar a todos los actores.

El Tercer Sector, conocedor de estas situaciones de desigualdad, es un agente imprescindible para conseguir estos objetivos. Su compromiso como parte de la sociedad civil lo posiciona en una situación privilegiada no solo para ser correa de transmisión en el diseño de las políticas de inclusión, sino en la vertebración de las mismas.



Siguiendo el lema de la Fundación Vicente Ferrer, **es necesario hacer de la acción un motor del cambio social**, asumiendo todos los agentes responsabilidades conjuntas en la lucha contra la desigualdad. La sociedad civil organizada tiene un papel decisivo en nuestro Estado de Derecho, en el que la norma está orientada a proteger los derechos fundamentales y la libertades públicas sin excepción de personas y grupos, asegurando así *“una existencia digna, el libre desarrollo de la personalidad y una vida en comunidad pacífica y equilibrada sustentada en la libertad, la justicia, la igualdad, el pluralismo político y la solidaridad”*.

Esta Defensoría desde su constitución, hace ya 40 años, ha velado por los derechos y libertades de la ciudadanía, tal y como tiene encomendado por el Parlamento de Andalucía, constituyendo un objetivo prioritario la población más vulnerable de nuestra Comunidad Autónoma. Los múltiples problemas a los que estas personas se enfrentan día a día son objeto de un buen número de quejas y consultas donde nos trasladan las dificultades para atender sus necesidades básicas, ante la falta de recursos económicos, sociales y personales.

La sociedad civil organizada tiene un papel decisivo en nuestro Estado de Derecho, en el que la norma está orientada a proteger los derechos fundamentales y la libertades públicas sin excepción de personas y grupos

Conocer la realidad de la sociedad con la finalidad de alcanzar la vía para superar estos problemas es una constante de esta Institución. Y para ello el Tercer Sector, ha sido y sigue siendo, un aliado que aporta conocimiento, compromiso y capacidad de análisis y acción. Para poder orientar acciones que den respuesta a los problemas detectados es necesario tener una mirada poliédrica de la realidad y para ello se requiere tanto el compromiso de la administración responsable de la implementación de las políticas públicas como del Tercer Sector, que estando sobre el terreno cada día conoce bien el impacto de estas políticas sobre la población.

Es ésta una constante en las estrategias que se despliegan en la Defensoría en relación al conocimiento de los problemas a los que se enfrentan los grupos de población más desfavorecida. Así, desde hace años, hemos mantenido contacto directo con entidades del Tercer Sector que se convierten en nuestros ojos en el territorio.

Ejemplo de ello es la dación de cuentas en los distintos Informes Anuales al Parlamento de la gestión realizada para conocer la realidad de quienes se encuentran residiendo en los **asentamientos chabolistas** de la provincia de Huelva y Almería y que tras más de 20 años desde los primeros informes especiales en los que se describía esta situación y recomendaban acciones para su eliminación, no solo siguen existiendo si no que han aumentado en algunos municipios y se han cronificado en el tiempo.

En las numerosas reuniones mantenidas con los distintos agentes intervinientes para abordar esta problemática, ha sido el Tercer Sector quien nos ha aportado un análisis de esta realidad y propuestas de solución que nos ha permitido una mejor comprensión de los problemas a los que se enfrentan las personas que residen en estos entornos. Fueron ellos quienes estuvieron cada día de los que duró la covid-19 apoyándolos en un mundo de soledad extrema, confinados en lugares inhóspitos, y no adecuados a las necesidades de aquella situación. También los que han trasladado lo ineficaz de las políticas asistencialistas, que con el ánimo de paliar situaciones extremas dejan de ser transformadoras y por lo tanto ineficaces a largo tiempo.

A su lado hemos conocido a quienes viven desde hace años en estos asentamientos, poniendo rostro a problemas, que si bien no son anónimos, no se dimensionan de la misma forma desde la mesa del despacho. Nos han dado la voz de alarma ante situaciones extremas como la demolición del Walili en Nijar, que aún siendo una actuación valiente de un Ayuntamiento con objetivos dignos, consideramos que la falta de vertebración a través del Tercer Sector la convirtió en ineficaz para muchos de los moradores en este asentamiento chabolista.

Las **personas privadas de libertad** son también objeto de una estrategia de análisis contando con todos los agentes intervinientes, entre los que se encuentran el Tercer Sector, unos colectivos que también forman parte de los Consejos Sociales Penitenciarios Locales de cada establecimiento. En los distintas visitas a los centros penitenciarios de Andalucía, el Tercer Sector que trabaja en estos establecimientos ha sido un agente primordial e imprescindible para conocer la implementación de las distintas políticas públicas en el ámbito penitenciario.



Son estas entidades, el contacto directo de las personas privadas de libertad con el mundo exterior, con sus familias y núcleo de amistades, quienes rompen la monotonía diaria de estar encerrado, y quien ante la falta de recursos de la administración siguen trabajando, aún cuando se termina esa ansiada subvención que les permite anclarse a proyectos plurianuales.

Iniciativas como EnRedEs merece una especial atención por haber consolidado un trabajo en red en el ámbito penitenciario, **alejando los mitos y prejuicios del contexto penitenciario y dando a conocer el trabajo real de las organizaciones que intervienen en prisión. Conformada por una veintena de** organizaciones del Tercer Sector intervienen en las prisiones y su contexto, siempre en defensa de los Derechos Humanos. Comparten experiencia, fines, objetivos y desarrollan actuaciones encaminadas a la transformación del contexto penal y penitenciario, incluyendo el trabajo con otras plataformas estatales, Administraciones Públicas, entidades sociales y medios de comunicación. Son, un ejemplo del trabajo coordinado de las entidades sociales que intervienen en los centros penitenciarios de Sevilla pretendiendo visibilizar la realidad penitenciaria, así como incorporando sus problemáticas a la agenda política y mediática para acercarla a la sociedad.

Es por tanto el Tercer Sector, organizados en mesas de trabajo, con carácter permanente y sostenidas en el tiempo una voz crítica de quienes no encuentran solución a sus problemas. Quienes acuden a estas entidades los convierten en correa de transmisión de sus realidades dándoles por tanto una legitimidad indiscutible frente a instituciones y administraciones públicas.

Así, la sociedad civil organizada a través de las entidades que velan cada día por mejorar la vida de quienes se encuentran en situaciones difíciles, deben ser reconocidas por el trabajo que aportan y por su liderazgo. Su trayectoria ha demostrado que trabajando conjuntamente, compartiendo perspectivas y desde la mirada integral de los derechos humanos, se consiguen metas que de otra forma serían inalcanzables.

La creación de espacios de diálogo, de reflexión e intercambio de conocimientos potencia el trabajo en red bajo el paradigma del diálogo y la reflexión, siendo por tanto un agente indispensable para la consecución de las 5P de los ODS: **Planeta, Personas, Prosperidad, Paz y alianzas (Partnership)**.

Tal y como se indica en la Agenda 2030 para alcanzar estos objetivos es necesario la contribución de todos los agentes implicados, poderes públicos, sector privado y **sociedad civil organizada** que, por su papel de agente transformador es esencial en la construcción de propuestas así como en el seguimiento de los compromisos de los poderes públicos y la construcción de una ciudadanía activa, participativa y solidaria.

Terminamos este artículo con una mención especial a las más de 25 entidades que a lo largo de los 40 años de vida de la Institución del Defensor del Pueblo andaluz han sido reconocidas en sus respectivos informes anuales que presenta ante el Parlamento de Andalucía por su trabajo en favor de los colectivos más desfavorecidos y por su colaboración con la Defensoría.

El derecho de las personas a acceder a una información de calidad. Acceso a la información y derechos fundamentales

Crece las quejas y las consultas por la mala atención que las personas reciben de las administraciones públicas.

En una antigua canción titulada Comunicando, la cantante chilena Monna Bell, cantaba: *"...quise decirte... que por tu culpa estoy penando... pero no pude, pero no pude, porque estabas comunicando, comunicando, comunicando"*.

Resulta, que hoy, para muchas personas la administración siempre está comunicando, comunicando, comunicando. Bien porque nadie coge los teléfonos, porque comunica, o porque suena una música que no para nunca: *"nuestros operadores están todos ocupados, llame pasados unos minutos"*.



Incluso, cuando se llama a un teléfono específico de información: Servicio 012 de Información de la Junta de Andalucía, empiezan con una bienvenida eterna: *si quiere sanidad, pulse 1; servicios sociales, pulse 2; estado de carreteras, pulse 3. Y al pulsar, te vuelve a enviar a otros subdirectorios, y cuando salta el que quieres te tienen 15 minutos pendiente y terminan no cogiendo el teléfono.*

Las personas quieren contarle a la administración lo que les está pasando: que no se arreglan sus pensiones o sus prestaciones; preguntar por su ayuda al alquiler joven, o el pago de 200 euros de la agencia tributaria; pero no pueden porque siempre están comunicando; quieren llamar para decir que se agrava su situación y no consiguen las prestaciones de dependencia, o que no pueden encontrar una cita para el médico de atención primaria; que hace más de 30 meses que solicitaron su reconocimiento de discapacidad y todavía no les han llamado y querrían saber cuándo les llamarán, pero *“mi vida, cómo y cuándo, sí, cuando llaman siempre están comunicando”*.

El artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público determina que las administraciones públicas deberán respetar en su actuación y relaciones, entre otros, los principios de servicio efectivo a los ciudadanos, y simplicidad, claridad y proximidad a estos.

Sin embargo durante este año seguimos encontrando personas que no pueden hacer efectivos sus derechos y así nos lo transmiten:

● 1. Las personas no pueden acudir a presentar escritos ni documentos porque no existen citas previas

“Llevo 15 días intentando coger cita para presentar una documentación que me falta del ingreso mínimo vital, pero no hay citas disponibles, sólo la he encontrado a 100 kilómetros de mi localidad, pero no tengo coche para desplazarme y no hay transporte público”.

Tanto el Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, como los autonómicos y entre ellos el Defensor del Pueblo Andaluz, hemos remitido resoluciones a las distintas administraciones con el fin de que se proceda a regular la cita previa, incluyendo la posibilidad de atención presencial sin cita.

● 2. Imposibilidad de contactar con los teléfonos de información

“¿Cómo es imposible que la Administración esté inaccesible?, ¿Es dejadez de funciones?, ¿obedece a decisiones políticas? Me parece demencial y una vulneración total de nuestros derechos.” He llamado a innumerables teléfonos y no ha encontrado el modo de contactar”.

“Llevo una semana intentando hablar con “la agencia de dependencia” y es imposible. Necesito información para reclamar un pago aplazado a cinco años (qué vergüenza) de un dependiente fallecido y quiero enviar solicitud con toda documentación necesaria, pero no hay forma. Estamos hablando de personas de edad avanzada. En el teléfono de la Consejería de Igualdad, no llevan eso, en la Agencia de la Dependencia no lo cogen y la delegación está off. Ruego intenten llamar a los teléfonos y podrán comprobar lo manifestado”.

● 3. Derecho a que sus expedientes se resuelvan en plazo

La ciudadanía nos traslada su incapacidad y la desesperanza al saber que sus expedientes no se van a resolver en plazo. La propia administración te dice que no se van a cumplir los plazos. **Parece que se ha tomado como normal lo inasumible.**

Procedimientos en los que la norma marca un plazo de 2 meses como la Renta Mínima de Inserción Social, están tardando 8 meses; los títulos de familia numerosa acumulan un retraso de 6 meses; las ayudas al alquiler que se deberían resolver en seis meses se duplican en el mejor de los casos; la dependencia, que debe de tardar 6 meses tarda dos años; una pensión de jubilación no contributiva que tiene un plazo de tres meses, se está resolviendo en un año; la valoración de discapacidad que tiene un plazo de seis meses se está tardando 30 meses, y se asume como normal.

Desde una Delegación Territorial nos contestan a una petición de informe por retrasos en la valoración de la discapacidad: *“En la actualidad existe un retraso en la resolución de los procedimientos debido a la desproporción existente entre el número de solicitudes y la capacidad para atenderlas en plazo por parte de este Centro de Valoración. Actualmente*



estamos citando para valoración a aquellas personas que presentaron su solicitud en septiembre de 2021, por lo que se prevé que se le citará para reconocimiento en julio de 2025”.

La hija de una solicitante de prestaciones de dependencia de una persona de más de 90 años, nos remite este triste correo el día de Andalucía: *“por favor, que no corran, Ana, a los 91 años de edad, y enferma, falleció el 7 de febrero de 2023. Solicitó la atención a la dependencia el 10/04/2021.*

4. Es necesario mejorar los procedimientos digitales haciéndolos más amigables y fáciles de utilizar, mejorar las competencias digitales de la población y poner a su disposición alternativas para poder ser atendidos presencialmente o asistidos en el trámite digital

En los últimos años, los trámites con la Administración se han vuelto cada vez más digitales. A pesar de que responden a unos criterios de eficacia y eficiencia, las recurrentes quejas y protestas de colectivos y personas individuales nos ponen en alerta de que dicha transformación no tiene en cuenta a todas las personas.

Los problemas de la relación digital con las administraciones públicas no solo afectan a las personas con escasos conocimientos digitales, como pueden ser las de mayor edad o las de bajo nivel cultural, sino también a muchas más. Las páginas web de la mayoría de los organismos públicos tienen diseños complejos, poco intuitivos que complican hasta el extremo los pasos que se han de seguir y acaban con la paciencia de los usuarios. Ello coincide, con la creciente desaparición de la atención presencial y telefónica personal, sustituida por contestadores automáticos que cuando responden, acostumbran a redirigirlos de nuevo hacia las páginas web, con lo que se cierra un círculo vicioso desesperante.

5. Es necesario trabajar en una administración que se entienda: un derecho de la ciudadanía y un reto para los servicios públicos

Hay que garantizar información clara y sencilla para la ciudadanía, que entienda lo que se le pide y lo que se le resuelve, mejorando las comunicaciones y la manera de relacionarse con las administraciones.

6. Y por último, hay que cuidar las regulaciones de las prestaciones sociales, para evitar que los grupos vulnerables necesitados encuentren barreras de acceso a las mismas

En el informe: El impacto de los trámites administrativos en el acceso a las prestaciones sociales de la Taula de Entidades del Tercer Sector Social de Cataluña, se realiza un estudio que pone de manifiesto que las prestaciones sociales sólo son efectivas si llegan a aquellas personas para las que han sido pensadas y en el menor tiempo posible. Y se establecen una serie de recomendaciones que compartimos:

1. Hay que ampliar el conocimiento de las prestaciones sociales para evitar que las potenciales personas beneficiarias no las soliciten por simple desconocimiento.
2. Hay que incidir en eliminar los textos y los diseños oscuros que obstaculizan el derecho a comprender de las personas solicitantes, potenciando la difusión de información clara y comprensible.
3. Hay que simplificar los procesos de solicitud y tramitación de la prestación, que a menudo se caracterizan por ser trámites especialmente complejos, lentos y desalentadores: evitar los requisitos complejos, hacer cumplir el derecho de no presentar documentación que ya esté en poder de la administración, tener en cuenta la brecha digital para aquellas personas que se encuentren en situación de mayor vulnerabilidad.
4. Recibir una respuesta rápida y clara: agilizar el proceso y reducir la espera. Ofrecer formas de pago ágiles e inclusivas y flexibilizar los criterios que puedan provocar la pérdida de ayudas ante situaciones sobrevenidas.

Tenemos por tanto que trabajar en la mejora de la gestión pública, para garantizar el cumplimiento de los principios jurídicos de buen gobierno y del derecho a una buena administración y conseguir que se hagan efectivos los derechos de la ciudadanía en sus relaciones con las administraciones.