

## 2.3. JUSTICIA Y CULTURA DE PAZ

### 2.3.1. Atención a la ciudadanía

#### 2.3.1.1. Introducción

La Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía (OIAC) tiene como función la información y orientación respecto de los servicios que presta el Defensor del Pueblo Andaluz y de la mejor forma de hacer uso de ellos. También intenta acercar la Institución a las personas, desarrollando un programa de visitas a las localidades y comarcas de nuestra comunidad autónoma.

Con estas funciones intentamos colaborar en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y contribuir en la defensa de las personas más vulnerables que, a menudo no son escuchadas ni atendidas en sus peticiones. Intentamos colaborar en conseguir instituciones eficaces y transparentes, que faciliten la participación, garanticen el acceso público para todas las personas a la información y protejan los derechos y libertades fundamentales de la ciudadanía.

Esta Oficina es el primer contacto con la institución del Defensor del Pueblo Andaluz: escuchando, atendiendo, informando e intentando proteger los derechos y libertades de los ciudadanos y ciudadanas en su relación con las administraciones públicas andaluzas y otros prestadores de servicios de interés general. Una tarea que en 2023 ha significado **la atención de las más 15.000 consultas** que han llegado a nuestra OIAC.

Una parte importante de las consultas recibidas a través de la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía (OIAC) siguen poniendo de manifiesto que la relación de la ciudadanía con la Administración y con la atención que ésta presta suscitan múltiples quejas, trasladándonos su desesperanza ante procedimientos lentos y burocráticos, ante la falta de atención a sus demandas y aspiraciones y provoca que no se cumplan muchos de los derechos reconocidos en nuestra Constitución, nuestro Estatuto de Autonomía y muchas leyes que se promueven para garantizar estos derechos.

La gente pide ser atendida y que se le resuelvan sus solicitudes en plazo y de una forma clara; quiere que la administración funcione bien y sin embargo muchas veces, y nosotros lo comprobamos en las miles de llamadas que recibimos, eso no es así.

*“Buenos días, Un mes y medio intentando pedir cita con mi médico vía online, telefónica, ouija y señales de humo, sin éxito, he decidido desahogarme con todo mail que encuentro. Intenté llamar directamente al ambulatorio, por lo del desahogo saben? Pero sospecho que lo han dejado en silencio” Nos comentaba una señora que no conseguía cita para su médico de familia.*

*“Me dirijo a usted para expresar mi preocupación por la falta de eficacia, eficiencia y respuesta de la Delegación Territorial de inclusión Social de... A pesar de haber intentado contactar con ellos en varias ocasiones por teléfono o correo electrónico disponibles en la web de la delegación, no he recibido ninguna respuesta satisfactoria. Considero que estos canales de comunicación son fundamentales para establecer una comunicación efectiva y eficiente con la administración pública. Al llamar al número de teléfono que aparece en la web, se recibe como respuesta un mensaje en el buzón de voz informando que está lleno. Este hecho indica que, aparentemente, no hay nadie disponible para atender las llamadas ni para vaciar el buzón de voz, lo cual dificulta aún más la comunicación con la Delegación y agrava el problema de la falta de atención al ciudadano y pone en evidencia una posible falta de perso-*

nal. También he intentado utilizar la ventanilla electrónica, pero no he encontrado ninguna opción que me ayude en mi situación para consultar la resolución”. Esto nos comentaba otra persona, desesperada porque no recibía información sobre la situación de un expediente<sup>1</sup>.

La Constitución española de 1978 señala en su artículo 9.2 que: “Corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas y **remover los obstáculos que impiden o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social**”. En palabras de Jesús Maeztu, Defensor del Pueblo Andaluz, “los poderes públicos deben de remover los obstáculos que impiden a las personas ser felices”.

Sin embargo, constantemente nos encontramos con respuestas de las administraciones que, admitiendo por ejemplo que llevan muchos meses de retraso en reconocer una discapacidad o una prestación de dependencia, dicha administración **sigue amparándose en su respuesta en la necesidad de tramitar con “el riguroso orden de los asuntos”**.

“Tengo 76 años y **he solicitado dependencia** para mis dos hijos y para mí. Uno de ellos tiene cáncer en la boca y necesita de un aparato para comer, teniendo una incapacidad total reconocida. Mi otro hijo sufrió un ictus hace 5 meses y no puede andar. Yo me encargo de sus cuidados, de llevarlos al médico, de cocinar, etc. Estoy mayor y con problemas de salud para tal carga de cuidados, “estoy para que me cuiden, no para cuidar”.

Presentó solicitud de dependencia hacía un año, sin respuesta. Tras nuestra intervención, la respuesta de la Delegación Territorial competente creemos que no se ajusta a lo que marca este artículo y los artículos 20 y 21 de Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas<sup>2</sup>: *Las solicitudes tuvieron entrada en el Registro de este órgano el 16 de agosto de 2022. En la actualidad (diciembre 2023), -15 meses después, cuando el procedimiento marca 3 meses<sup>3</sup>- ya han sido excepcionados los informes de condiciones de salud de ambos por lo que se está pendiente de asignar personal técnico valorador para proceder a la valoración de las personas interesadas, el cual se pondrá en contacto telefónicamente para concertar la cita para las mismas. Una vez valoradas las personas interesadas, se procederá a la resolución de las solicitudes conforme al principio establecido en el 71.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, **siguiendo el orden riguroso de incoación en asuntos de homogénea naturaleza**.*

Desde nuestra Institución insistimos que hay que cuidar la regulación de las prestaciones sociales, para evitar que los grupos vulnerables y más necesitados encuentren barreras de acceso a las mismas<sup>4</sup>; hay que mejorar y hacer más comprensible las normas, (que en la actualidad, ya sea por el

- 
- 1 Esto nos lo comentaba el interesado en Marzo de 2023. A la hora de hacer este informe en Enero de 2024 hemos llamado al teléfono que aparece en la web.....y el buzón seguía lleno.
  - 2 Artículo 20.- 1. Los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos. 2. Los interesados podrán solicitar la exigencia de esa responsabilidad a la Administración Pública de que dependa el personal afectado. Artículo 21.- La Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación. 2. El plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento. 5. Cuando el número de las solicitudes formuladas o las personas afectadas pudieran suponer un incumplimiento del plazo máximo de resolución, el órgano competente para resolver,... podrán habilitar los medios personales y materiales para cumplir con el despacho adecuado y en plazo. 6. El personal al servicio de las Administraciones Públicas que tenga a su cargo el despacho de los asuntos, así como los titulares de los órganos administrativos competentes para instruir y resolver son directamente responsables, en el ámbito de sus competencias, del cumplimiento de la obligación legal de dictar resolución expresa en plazo. El incumplimiento de dicha obligación dará lugar a la exigencia de responsabilidad disciplinaria, sin perjuicio de la que hubiere lugar de acuerdo con la normativa aplicable.
  - 3 Las negritas son nuestras.
  - 4 Esta dificultad de acceso y necesidad de modificar dichos trámites han sido puesto de manifiesto en diversos estudios. Para una visión integral: Ver el informe elaborado por la Taula de entitats del Tercer Sector Social de Cataluña: [El impacto de los trámites administrativos en el acceso a las prestaciones sociales](#). Mayo 2022.



exceso indigerible de legislación compleja y confusa o por la deficiente calidad de la misma), dificultan su eficacia y eficiencia; y hay que ofrecer canales de comunicación y acceso fáciles para toda la población para que puedan ejercer debidamente sus derechos.

En otro orden de asuntos, 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.

### 2.3.1.2. Datos cuantitativos

En el año 2023 hemos atendido un total de **15.583 consultas**, habiéndose producido un aumento del 22% con respecto al año anterior y casi igualando las consultas que realizamos en el año de la pandemia (2020).

A continuación, se muestra una tabla que representa la evolución en los últimos diez años, en la que se aprecia la tendencia alcista en la demanda ciudadana de nuestro servicio de atención e información, habiendo incrementado en los últimos 10 años el número de consultas en casi un 80%.

Año	Consultas
2014	9.185
2015	9.343
2016	10.811
2017	10.378
2018	13.117
2019	13.470
2020	16.828
2021	14.924
2022	12.774
2023	15.583

En cuanto a la procedencia geográfica de las consultas, aunque siguen siendo mayoritarias las realizadas desde Sevilla (35,15%), siguen aumentando los porcentajes de consultas en aquellas provincias en las que realizamos desplazamientos. Creemos que con las visitas que continuaremos realizando a las distintas comarcas de Andalucía podremos conseguir una mayor implementación de nuestra institución en toda la Comunidad. Así, es importante señalar cómo hemos aumentado el número de consultas con respecto al año anterior en Almería, Granada; Málaga, Huelva, Jaén y Cádiz.

Provincias	Total	%
Almería	754	4,84%
Cádiz	1.814	11,64%
Córdoba	909	5,83%
Granada	1.164	7,47%
Huelva	715	4,59%
Jaén	685	4,40%
Málaga	2.110	13,54%
Sevilla	5.477	35,15%
Otras Provincias	410	2,63%
Extranjero	13	0,08%
Sin Determinar	1.532	9,83%
<b>TOTAL</b>	<b>15.583</b>	<b>100%</b>

Es importante señalar el grado de conocimiento de nuestra institución en la Comunidad Autónoma. **Se han puesto en contacto con nosotros desde 557 municipios de Andalucía.**

Con respecto a las materias concretas el grueso de consultas tiene relación con los servicios y prestaciones sociales; vivienda; infancia y adolescencia; salud; dependencia; consumo; personal de las Administraciones Públicas y Seguridad Social.

Materia	Total	%
Administración de Justicia	523	3,36
Agricultura, Ganadería y Pesca	29	0,19
Administraciones Tributarias	232	1,49
Cultura y Deportes	112	0,72
Consumo	843	5,41
Dependencia	916	5,88
Educación	858	5,51
Extranjería	436	2,80
Igualdad de Género	57	0,37
Información y Atención al Ciudadano	2.742	17,60
Medio Ambiente	657	4,22
Infancia y Adolescencia	951	6,10
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	279	1,79
Obras Públicas y Expropiaciones	83	0,53
Políticas Activas de Empleo	75	0,48
Seguridad Ciudadana y Política Interior	172	1,10
Personal del Sector Público	793	5,09
Prisiones	61	0,39
Salud	1.144	7,34
Seguridad Social	763	4,90
Servicios Sociales	1.475	9,47
Tic y Medios de Comunicación	43	0,28
Trabajo	174	1,12
Movilidad	286	1,84
Urbanismo	527	3,38
Vivienda	1.352	8,68
<b>TOTAL</b>	<b>15.583</b>	<b>100%</b>

### 2.3.1.3. Temática general de las consultas

Este año vuelven a ser reiterativas las consultas que muestran la desesperación y la indignación por los plazos en resolver las valoraciones de discapacidad, así como la tardanza y la falta de claridad en el procedimiento y la resolución de las prestaciones de la **Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía (RMISA) o del Ingreso Mínimo Vital (IMV)**.

En total han sido casi 5000 consultas que tienen que ver con la discapacidad, la dependencia, temas de salud o prestaciones de la seguridad social, que son las temáticas más frecuentes en las consultas en nuestras oficinas y en las visitas que realizamos a las comarcas andaluzas. A este tipo de consultas

se unen aquellas que hacen referencia a la imposibilidad de contactar con los servicios sociales o con las administraciones responsables de la tramitación de dichas prestaciones, porque no atienden las llamadas o porque no existen citas disponibles para poder ser atendidos personalmente.

Con respecto a los **retrasos en la valoración de la discapacidad**, una ciudadana nos traslada lo siguiente:

*Solicité **revisión del grado de discapacidad con fecha 27 abril 2021** por padecer un cáncer crónico, tras tumor en la mama. Tengo reconocido un 20% de discapacidad, pero al cronificarse la enfermedad, tengo secuelas mayores producto de la quimioterapia, sobre todo en lo relativo a movilidad. El cáncer es inoperable. Fui valorada en el mes de junio por el equipo médico del CVO, aún sin resolución.*

La Delegación Territorial nos responde que: *en diciembre de 2023 se le remitió a la interesada la resolución. (2 años y 8 meses en contestar, cuando la ley marca 6 meses).*

Han sido innumerables las consultas relacionadas con los perjuicios ocasionados a partir de la publicación del Decreto-ley 14/2022, de 20 de diciembre, por el que se adoptan medidas de carácter extraordinario y urgente en materia de **Renta Mínima de Inserción Social**, en el que se establece que para poder acceder en el futuro a la RMISA es necesario contar con una Resolución denegatoria del IMV. Son muchas las quejas mostrando su disconformidad ante el nuevo criterio que obliga a presentar denegación de IMV para solicitar RMISA y que lleva a estar durante casi un año sin ningún tipo de prestación.

**La necesidad de acceso a una vivienda digna y asequible** sigue siendo otro de los temas que más incidencia tienen en las consultas que nos llegan a la OIAC (1382): familias que nos trasladan su necesidad y la enorme dificultad para acceder a una vivienda asequible. Además, se repite la tónica de que en su mayoría son mujeres con menores a cargo. También y a pesar de la moratoria en los desahucios de personas vulnerables dictado por el gobierno central, los procedimientos de desahucios han protagonizado las demandas de la ciudadanía que, con un enorme grado de desesperación, se han dirigido a nuestra institución para solicitar nuestra ayuda.

*"Mi nombre es..., sé que no me van a poder ayudar, mi problema es que en unos meses me tengo que marchar de mi vivienda actual, llevo allí cinco años, es alquilada, pago 650 euros y los dueños la ponen a venta. Desde hace dos meses estoy buscando otra vivienda tengo dos niños menores, según las inmobiliarias no doy el perfil,... He ido a mi ayuntamiento y me dicen que ellos no pueden ayudar, ya que no soy víctima de género y tengo trabajo, aunque gano el Salario Mínimo Interprofesional.... Estoy desesperada me tengo que ir debajo de un puente o irme de ocupa o que no lo entiendo, hay mil obras en mi pueblo pero ni una para construir viviendas para personas normales. Desde hace años apuntada al registro vivienda pero nada no construyen nada ... Solo pido la facilidad para poder alquilar algo: no pido limosna ni que me lo regalen. otra opción es irme lejos de donde está mi entorno sacar a mis niños del cole de toda la vida e irme a la aventura pero es tan injusto que por tener un trabajo normal de mileurista nadie me pueda ayudar a nada ...".*

Son muchos las personas que nos trasladan que no pueden seguir pagando su alquiler y no encuentran alquileres con precios razonables en el mercado. Casi un tercio de los hogares andaluces están en situación de riesgo de pobreza y 11 de los 15 barrios más pobres de España se reparten entre Sevilla, Córdoba y Málaga.

Ante esta situación son muchas las familias que se han acercado a nuestra oficina para manifestarnos la incertidumbre y el miedo que su situación de inestabilidad económica les provoca continuamente, porque ven cómo se acerca la posibilidad de encontrarse "en la calle".

Por ejemplo, personas que llevan inscritas en los registros municipales de demandantes de vivienda mucho tiempo y que no atisban ninguna posibilidad de acceder a una vivienda protegida acorde a sus escasos ingresos económicos. Otras muchas ni siquiera inscritas en los referidos registros, abandonadas a la suerte del devenir de los días sobreviviendo sin más expectativa que cubrir necesidades básicas diarias.

**La sanidad** ocupa el tercer lugar en cuanto a las preocupaciones que nos hacen llegar los ciudadanos a la OIAC, con 1144 consultas. Personas que nos llaman para manifestar la dificultad para contactar con los centros de salud y la imposibilidad de obtener cita han sido los asuntos recurrentes. Citas que para el médico de familia superan los 15 días o que no existe agenda para poder tramitar dicha petición. Todo ello impregnado de una sensación de abandono que nos transmiten, sobre todo las personas mayores, por su dificultad en el uso de los medios telemáticos, o trabajadores que estando en situación de incapacidad no pueden tramitar su baja médica para percibir su prestación.

También nos trasladan la incapacidad de obtener cita cuando tienen que justificar una baja médica por incapacidad temporal, como el testimonio de este paciente epiléptico.

*El miércoles fue a su centro de salud, y en el mostrador le informan que su médico de atención primaria está de vacaciones y que se pase al día siguiente porque no había cita para ningún médico. Fue el jueves y el viernes y le dijeron lo mismo, a pesar de indicar que necesitaba el parte de baja. Le informaron que estaban sin citas y desbordados. Dado que ya habían pasado más de 3 días desde su baja y que era posible tener problemas para tramitarla por la demora, acudió el domingo a urgencias desesperado, donde fue atendido por personal médico le facilitó un informe donde se indicaba la necesidad de atención por su médico de familia. El lunes fue de nuevo a su ambulatorio, y al darle cita para quince días con la demora que eso le generaba para el trámite de baja, se ha comunicado con la Inspección Médica por ser los competentes en este caso por no haber sido atendido por su médico de cabecera, también sin respuesta. Para colmo, le informan que la Inspección Médica no le puede dar bajas con más de 20 días de retroactividad.*

Respecto a la atención especializada, nos llegan quejas por demora de las citas de diferentes especialidades en los distintos hospitales de Andalucía. Esta falta de atención especializada genera muchas consultas y quejas sobre intervenciones quirúrgicas que no se realizan a pesar de haber transcurrido los plazos de garantía correspondientes:

*La interesada nos traslada que su padre, de 76 años, lleva 417 días esperando una intervención quirúrgica, cuando el plazo de garantía es de 180 días. Presentó reclamación y no ha recibido respuesta.*

*Otra persona nos indica que está esperando 306 días para una intervención quirúrgica de rodilla, cuando la lista de espera tiene un máximo de 180 días. Ha presentado reclamaciones y sólo le dicen que no están haciendo intervenciones de rodilla, por lo que debe esperar.*

Sin duda la **salud mental** sigue ocupando un papel principal en las consultas que recibimos en nuestra Oficina. Fundamentalmente son los familiares los que se dirigen a nosotros, muchas veces sin una pretensión clara, para intentar solucionar una situación que no saben cómo atajarla ya que se encuentran solos y sin ningún tipo de ayuda o recursos para paliar la situación en la que se encuentran los enfermos.

*Manifiesta que tiene 71 años y tiene un hermano de 68 años que reside actualmente en VV. Su hermano sufre una esquizofrenia desde hace muchos años. Está muy descompensado desde el verano pasado y en el equipo de salud mental donde lo atienden solo le ponen una inyección mensual y ya está. Al parecer el pasado mes de septiembre de 2022 acudió a los SS SS y presentó un escrito para exponer su situación ante la fiscalía y aún no tiene ninguna respuesta. Su hermano deambula por el municipio y se toma muchas coca colas, sin querer tomarse la medicación ni dejar que otra de sus hermanas que residen en el pueblo le prepare la comida, ni lo ayude en nada. Solicita un centro adecuado para su hermano.*

En otra consulta: *una persona acude junto con su pareja y nos cuenta los problemas de atención y cuidado que tienen con su hijo, de 43 años con trastorno bipolar. Quieren que se mejoren los protocolos de ingreso en las unidades de agudos de salud mental para que no llegue a niveles extremos, y que exista algún recurso especializado para personas con la enfermedad mental de su hijo.*

En materia de **Infancia y Adolescencia**, destacar que son numerosas las llamadas para notificar posibles situaciones de riesgo en menores de edad.

## La Defensoría de la Infancia y Adolescencia pone a disposición un teléfono gratuito 900 212 124 para que todas aquellas personas que quieran comunicar alguna situación de riesgo de la población menor de edad puedan hacerlo por una vía más directa

La Defensoría de la Infancia y Adolescencia pone a disposición **un teléfono gratuito 900 212 124** para que todas aquellas personas que quieran comunicar alguna situación de riesgo puedan comunicarlo para trasladar estas situaciones a las administraciones que correspondan para que se adopten medidas destinadas a su protección.

Son muchas las llamadas que desde la OIAC recibimos donde familiares, niños/as o cualquier persona se pone en contacto con nosotros para hacernos llegar posibles situaciones de riesgos, denuncias de malos tratos, abusos, etc.

En estos casos, de manera urgente, orientamos y damos traslado de los antecedentes a la Administración competente (servicios sociales municipales o servicios de protección de menores de la Junta de Andalucía) a fin de que ejerzan las funciones que tienen encomendadas por la [Ley 4/2021, de 27 de julio, de Infancia y Adolescencia de Andalucía](#).

También recibimos llamadas anónimas para alertarnos de situaciones de riesgo para los menores. En estos casos se comunica a los servicios sociales correspondientes los datos que poseemos para que por parte de ellos se inicien averiguaciones.

Estas notificaciones por parte de la ciudadanía reflejan el papel fundamental que juega la cooperación ciudadana en la detección precoz de situaciones de riesgo en menores, así como la implicación en la convivencia y la importancia de la conciencia de toda la sociedad en la protección de la infancia en nuestra comunidad.

Debemos recordar en este sentido lo que dice el artículo 82 de la Ley de la Infancia y Adolescencia de Andalucía: *“Cualquier persona o entidad y, en especial, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, el personal de los servicios sociales, los servicios de salud y de los centros educativos que tengan conocimiento de la existencia de una situación de riesgo o desprotección de una niña, niño o adolescente, deberán prestarle el auxilio inmediato que precise y ponerlo en conocimiento de la Administración pública competente, de la autoridad judicial, o del Ministerio Fiscal, así como colaborar con los mismos para evitar y resolver tales situaciones en su interés”.*

*La interesada es coordinadora de un Programa Educativo de escuelas de verano en XX. En uno de estos Campus han detectado el posible riesgo de maltrato de un menor: Nos indican que desconocen datos de la madre. Según asegura, la conducta del menor es muy impulsiva desde que comenzara a acudir a las actividades y, en el día de ayer el menor verbalizó a una monitora que su madre le agredía físicamente. Que en esos caso, cuando habla con el padre, éste recomienda alejarse de la situación conflictiva, pero no por ello cesan las agresiones. La interesada nos consulta cómo ejercer su obligación de notificación de cara a la protección del menor.*

Son muchas también las consultas y quejas que nos han llegado este año con respecto a la situación de las **prestaciones de dependencia** (916 consultas) en general trasladándonos el retraso en la valoración y reconocimiento de las prestaciones a las que las personas tienen derecho.

Un ejemplo es este testimonio, sin Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) tras aprobación del PIA con cáncer terminal:

*Nos traslada la delicada situación de su suegra en situación muy complicada con cáncer de páncreas en estado terminal y con cuidados paliativos en su vivienda. Afirma que tiene*

*reconocido grado III de dependencia, según nos cuenta con PIA aprobado de SAD con incremento de horas al que tenía (inicialmente tenía grado I y tiene a una auxiliar de ayuda a domicilio que gestiona el Ayuntamiento que viene a casa a prestar servicio), pero que aún no se han hecho efectivas. Ha acudido en varias ocasiones a los SSSSC municipales, sin respuesta. Afirma que su suegra necesita cuidados 24 h, que está muy mal y que “parece que están esperando a que se muera para facilitarle la ayuda” “tiene derecho a que la atiendan y lo peor es que lo tiene todo aprobado pero el mecanismo no se pone en marcha”.*

Desgraciadamente en el pasado mes de diciembre nos escribió: *Buenas tardes ya no es necesario los servicios solicitados, mi suegra falleció el pasado mes de noviembre. Muchas gracias. Un saludo.*

## 2.3.1.4. Acceso a la información y derechos fundamentales

Crecen 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 vallas inaccesibles a muchos colectivos y proteger a quienes se esconden en trámites y sedes electrónicas, donde lo virtual les transforma en el espíritu santo”<sup>5</sup>*

[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”*

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](#)<sup>6</sup>.

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

6 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.



## 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 normal<sup>7</sup>.

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.*

7 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/](https://www.granadahoy.com/andalucia/Juanma-Moreno-Andalucia-comunidad-burocracia_0_1873013254.htm/)

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.*

#### **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 encuentran 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.

## 2.3.1.5. Las visitas comarcales. Acercando la Institución a las personas

Durante el año 2023 hemos continuado con las visitas a las comarcas andaluzas.

Estas visitas se enmarcan dentro de la Estrategia del Defensor del Pueblo Andaluz 2021-2024 donde se establece la necesidad de incrementar la cercanía a la ciudadanía, siendo uno de sus compromisos más significativos, precisamente, la prestación de un servicio de atención en el territorio, próximo, accesible, proactivo y empático.

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

Este contacto directo con personas, entidades y asociaciones nos permite profundizar mejor en el conocimiento de la realidad social de Andalucía y sus municipios y detectar e investigar nuevos problemas.

Este año hemos realizado **6 desplazamientos**: [Osuna](#); [Sierra Morena](#); [Valle de Lecrín](#), [Valle del Guadiato](#); [Jerez de la Frontera](#) y [Poniente de Almería](#).

Desde que iniciamos el programa de visitas a las comarcas en el año 2015, hemos realizado ya un total de 55 visitas a las distintas provincias y localidades andaluzas. Habiendo tenido más de 1.200 visitas personales, atendido a más de 800 trabajadores sociales y escuchados a cerca de 500 asociaciones y colectivos.

- ▶ **Almería**: 5 visitas: Almería capital; Comarca de Valle de Almanzora y los Velez. Olula del Rio. Poniente de Almería ( El Ejido y Roquetas)
- ▶ **Cádiz**: 11 Visitas: (San Fernando, Chiclana; Rota, Sanlúcar de Barrameda, Cádiz capital, Medina Sidonia, Barbate, Conil, Villamartin, Arcos de la Frontera. Jerez de la Frontera)
- ▶ **Córdoba**: 8 visitas (Valle de los Pedroches ( Hinojosa del Duque y Pozoblanco) y 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), Valle de Lecrín (Dúrcal)
- ▶ **Huelva**: 7 visitas : Sierra de Aracena ( Cortegana y Aracena) Huelva capital, El Andevalo ( Puebla de Guzmán) ; Cuenca Minera ( Minas Riotinto) , 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 y Marchena, Osuna).

### 2.3.1.5.1. Mejora en la relación con la ciudadanía

En este punto consideramos muy importante trabajar para estrechar la colaboración con el movimiento asociativo que en Andalucía canaliza de forma muy importante la participación ciudadana y que defiende los derechos de la población en muy diversos ámbitos como salud, educación, vivienda, cultura, etc.

Esto es sumamente importante en las visitas comarcales que realizamos donde siempre intentamos reunirnos con las asociaciones más representativas de la localidad para conocer lo que hacen, escuchar sus proyectos y poder prestarles nuestra colaboración para aquello que necesiten.

En este año nos hemos reunido con más de 80 asociaciones en las visitas realizadas en nuestros desplazamientos, donde hemos podido atender sus quejas concretas y escuchar sus propuestas en materia de diversidad funcional, inmigración, personas mayores, igualdad de género, enfermedades raras, movilidad, urbanismo, educación, etc<sup>8</sup>.

Muy interesantes y productivas las reuniones con ellas donde se presentan y nos describen sus objetivos, sus problemas para poder cumplir sus fines y los proyectos que llevan a cabo: Desde la problemática de las personas con fibromialgias, las asociaciones de discapacitados, asociaciones de atención a personas vulnerables, a inmigrantes; asociaciones de padres y madres; de defensa de la sanidad o de salud mental; plataformas de defensa del territorio, asociaciones de vecinos, de mujeres,

Estas reuniones nos sirven para conocerlos a las asociaciones pero también que ellas se conozcan entre sí. En muchos de estos encuentros nos hemos encontrado con la sorpresa que asociaciones que estando en la misma comarca no se conocían o ignoraban la existencia de otras que se dedicaban a los mismos objetivos.

---

8 Osuna: Caritas Diocesana Osuna, Asociación Fibroadelante; Asociación de Empresarios Turísticos; Asociación de Minusválidos Psíquicos Mimo. Cruz Roja. Asociación de Técnicos de Cuidados de Auxiliares de Enfermería; Asociación Al Alba Teatro;

Sierra Morena: Manos Unidas; Afixa Fibromialgia; Asociación Parkinson Linares; Asociación Alzheimer Linares; Pídeme la Luna; Corazones Rosas; Fundación Don Bosco; Asociación Vela; Asociación APAEM Salud Mental; Asociación jiennense de esclerosis múltiple; Asociación de Fibromialgia de Bailen; Asociación de familiares de enfermos de Alzheimer y demencias afines; Asociación fibromialgia de la Carolina; Asociación familiares personas con discapacidad intelectual de Bailén; Asociación de Fibromialgia y fatiga crónica; Proyecto Mujer y Madre; Asociación Autismo Jaén; Asociación Vida y Esperanza libre de adicciones; Colectivo de interinos de Educación;

Valle de Lecrín: AMPA Antares; Asociación de Vecinos de Durcal; Asociación Vale de personas con discapacidad; Asociación cada sonrisa cuenta; Plataforma de afectados decreto 628; Asociación de Vecinos Albuñuelas

Valle del Guadiato: Fundación Futuro Singular; Plataforma por el Guadiato; Consejo Municipal de Participación de Asociaciones de Peñarroya; Consejo Comarcal de Mujeres; Asociación de vecinos de Peñarroya; Asociación Sadismo; Asociación de Vecinos la Glorieta de Peñarroya; Asociación de Mayores.

Jerez de la Frontera: Asociación Aspeger Cádiz, Afanas de Jerez, Asociación Down Jerez Aspanido, Asociación Tierra de Esperanza; Asociación Mendinfor; Asociación Vitanova, Fundación Coherentes ; Centro de Acogida de Inmigrantes; Asociación ANPEHI; Cruz Roja; Asociación Pasos de Fe; Asociación Personas sin hogar.

El Ejido: Asociación Movimiento de Mujeres del Sur; Asociación El Timón; Fundación CEPAIM; AMPA Las Norias; Asociación de mujeres La aldeilla; Movimiento de mujeres del Sur; Mujeres en Zona de conflictos; Asociación Síndrome Down El Ejido; Asociación de vecinos Balerma; Asociación Assuna, Aljilalse y Asociación Los amigos del Ejido; Asociación Acipadeg y Asociación Senegalesa Casamance.

Roquetas de Mar: Asociación Duchenne Paent Projet; CEPAIM, Andalucía ACOGE; Izquierda Unida de Roquetas; Cruz Roja Roquetas; Asociación Innova; Asociación CAPA; Asociación AIDAS MBOLO; Humanitarios sin fronteras, Asociación Cultural Juntos abriendo caminos.

### 2.3.1.5.2. Aumentar la presencia en el territorio

En línea con el objetivo anterior, queremos llegar de la mejor forma a toda la población, por lo que es clave aumentar la presencia de la Institución en el territorio y sobre todo en los entornos rurales, de montaña y en general en las zonas más despobladas que es donde se dan las mayores carencias de servicios públicos básicos y acceso a recursos comunitarios.

Dentro de esta estrategia es importante que el Defensor del Pueblo Andaluz se haga presente y visible en todo el territorio andaluz, aumentando su capacidad y cobertura de atención de cara a desarrollar la misión encomendada.

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 a las personas y al territorio.

En la visita que realizamos el pasado mes de noviembre al Poniente de Almería, se recogieron en tan solo dos días más quejas que las cursadas desde el Poniente almeriense en todo el año 2023. Un centenar de quejas tanto de colectivos como de personas individuales frente a las 80 personas que de enero a noviembre habían enviado sus peticiones al Defensor del Pueblo en Sevilla<sup>9</sup>.

### 2.3.1.5.3. Diseñar e implementar un modelo de relaciones menos burocráticas. Las visitas a los Servicios Sociales y ayuntamientos

Para el Defensor del Pueblo Andaluz, los Servicios Sociales suponen la puerta de entrada de la ciudadanía al conjunto de derechos sociales y un pilar esencial para el desarrollo del estado social y democrático de derecho. En las reuniones con el colectivo de trabajadores sociales destacamos la importancia de los Servicios Sociales como primer punto de encuentro con los ciudadanos.

Estos profesionales han de asumir un papel central frente a la incertidumbre y desorientación en la que se ven sumidos diferentes colectivos de población: menores, mujeres solas, familias en situación de vulnerabilidad, mayores, personas con discapacidad, personas sin hogar...etc, y canalizar situaciones precarias hacia los más adecuados instrumentos de protección social.

La importancia de su intervención reside, precisamente, en la función casi “a pie de calle” que les compete para proporcionar apoyo, orientación y atención personal a cualquier persona expuesta a riesgos y dificultades sociales en algún momento de su trayectoria vital.

Por eso es tan importante para la Defensoría el conocer su situación y hacernos eco de sus demandas.

Después de **más de 50 reuniones con estos profesionales** sabemos que los Servicios Sociales se encuentran colapsados para tramitar las ayudas y subvenciones y poder informar y atender a las personas que acuden solicitándolas ante la falta de ingresos y la necesidad de abonar los gastos de luz, agua y alimentación para sus hijos.

Los propios trabajadores y trabajadoras en las reuniones que mantenemos con ellos al visitar las comarcas nos ponen de relieve las carencias que detectan en el desempeño de sus funciones:

- ▶ Insuficiencia estructural del personal: consideran que el incremento de funciones de los Servicios Sociales no ha ido acompañado de un incremento de la plantilla acorde a tal aumento.
- ▶ Falta de cobertura de las bajas que acaecen en la plantilla ordinaria.

<sup>9</sup> <https://elejido.ideal.es/elejido/oficina-defensor-pueblo-recoge-centenar-quejas-paso-20231124084542-nt.html>

- ▶ Movilidad y falta de incentivos a la estabilidad en los destinos en zonas rurales de difícil cobertura. Nos comentan que debería incentivarse el trabajo en zonas rurales para mejorar su atractivo y propiciar la estabilidad del personal.
- ▶ Se quejan de la carga de tareas que les impide hacer un trabajo de prevención, limitándose a resolver los problemas puntuales y a la elaboración de informes.
- ▶ Inexistencia de ratio de atención. Nos explican que no existe una definición clara en la Junta de Andalucía sobre la ratio de personal.

A la vez, nos trasladan muchas de sus preocupaciones que tienen que ver con problemática de la gestión de las prestaciones y de las funciones de los servicios sociales:

Con respecto a la vivienda: nos trasladan en muchos casos, la deficiente gestión del parque público en cuanto a la falta de control y la ausencia de consecuencias por dichos incumplimientos. También los problemas de ocupaciones de viviendas; la falta de viviendas para la población demandantes con indicadores de exclusión, o mal funcionamiento de las ayudas del alquiler.

Con respecto a la gestión de la dependencia: Falta personal para la gestión de todo el procedimiento de la Dependencia; retraso en la valoración de la dependencia (más de 8 meses para valorar; dificultades con los cambios de expedientes de otras comunidades o incluso dentro de la propia provincia. Necesidad de agilizar el trámite.

Con respecto a Infancia, adolescencia y Educación: Preocupación por la lentitud de la administración para gestionar los procedimientos de absentismo; pocas plazas de Formación Profesional en los pueblos que produce que muchos adolescentes se quedan fuera del sistema educativo. Problemas de salud mental en infancia-menores, problemas de coordinación entre los recursos: educación, empleo, servicios sociales; pocos recursos y falta de atención al colectivo de familia y menores o la infradotación de recursos humanos en los Equipos de Tratamiento Familiar.

En cuanto al funcionamiento de los Servicios Sociales:

- ▶ No hay coordinación de las distintas administraciones. Coordinarse entre los distintos servicios de la administración es indispensable. Nos trasladan la dificultad de acceso a la administración, tanto por parte de los ciudadanos como de ellos mismos con las distintas administraciones



públicas. Los trabajadores sociales reclaman poder tener un interlocutor en cada administración para poder tratar los problemas que les llegan.

- ▶ Escasas reuniones de coordinación dentro de los servicios sociales comarcales. Los trabajadores sociales reivindican la necesidad de establecer espacios de puesta en común a nivel laboral como el llevado a cabo con esta iniciativa.
- ▶ Falta de recursos humanos en los Servicios Sociales. Entienden que existen una deficiente financiación de los SSCC, dotados con poco personal estable.
- ▶ Sobrecarga en la recogida y registro de datos de interesados/as. Manifiestan la necesidad de simplificar procedimientos, y de transitar hacia una administración electrónica con acceso justo para toda la población. Necesidad de mejorar los programas informáticos y que se coordinen entre sí.
- ▶ Es preciso más innovación en los servicios sociales. Plantean que es necesario aportar por una mayor cualificación, optimizar metodologías y para ello se requiere una óptica desde un punto de vista estructural. Hay que mejorar la formación del personal y necesitan tiempo para ver más cosas y no convertirse en certificadores de prestaciones y de vulnerabilidad.

## 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

## 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

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 lo 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 SUPPLICACIÓN 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 n°1 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 n°1 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 n°1 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 nº 1 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, funcionamiento 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 enti-

dad 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.

**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**

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 «aquel 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 trascendencia (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.

## 2.3.3. Mediación

### 2.3.3.1. Introducción

En 2023 la cultura de paz en la Institución ha sido uno de los elementos definitorios de su actuación, siguiendo nuestra propia Estrategia 2021-24.

En este sentido se han desarrollado múltiples actuaciones para impulsar el paradigma “**diálogo, cooperación y solución de problemas**” en todo el territorio andaluz, con las distintas administraciones públicas, con la ciudadanía y sus representantes, así como a lo largo del territorio español, en las distintas defensorías del Pueblo de las CCAA y el Defensor del Pueblo estatal. Además, se han liderado los primeros avances y puestas en común sobre la materia en el grupo de trabajo de Mediación, como uno de los bastiones importantes de la cultura de paz en la FIO.

Reseñar también la elaboración y publicación del [Informe Monográfico sobre el Enfoque actual del dPA sobre la cultura de paz y la mediación en Andalucía](#) que comentaremos en el siguiente apartado 2.3.4. del presente informe.

Para finalizar este punto, conviene resaltar que la mediación que desarrolla el dPA en la actualidad es mediación administrativa extrajudicial, si bien se suscribió convenio con el CGPJ para iniciar una experiencia piloto en la mediación intrajudicial con la jurisdicción contencioso-administrativa en un par de provincias de nuestra comunidad autónoma (Huelva y Sevilla), para lo cual tenemos desarrollados los protocolos de intervención conforme a las guías del propio Consejo y con los criterios de selección de temas que el Defensor proponga. El objetivo es especialmente la difusión de la mediación como herramienta para gestionar los conflictos del ámbito administrativo con un enfoque de diálogo y consenso entre la ciudadanía y las administraciones públicas para fomentar la cultura de paz en nuestra Comunidad Autónoma

### 2.3.3.2. Análisis de las actuaciones de mediación

La mediación como fórmula de gestión de quejas para supervisar a las Administraciones Públicas con un enfoque basado en cultura de paz, ha venido siendo sello de este Defensor desde su primer mandato y hoy puede afirmarse que su consolidación y desarrollo son un referente para todo el territorio nacional y latinoamericano, a través de la FIO.

Siguiendo la estructura propuesta por la Estrategia del dPA 2021-2024, se procede a comentar los asuntos más destacables del período 2023, que afectan a los ejes de Personas y de Prosperidad y Planeta. En relación al eje de cultura de paz, se ha comentado más arriba y dado que el análisis de la mediación aborda por sí misma dicha materia.

Debe resaltarse la tónica general en la gran mayoría de las quejas gestionadas, en las que 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. Por ello, sentarse a la mesa de diálogo que procura el modelo de intervención mediador es fuente de satisfacción para ambas partes y para la relación entre ellas, previniendo escaladas y nuevos conflictos emergentes.



### 2.3.3.2.1. Quejas relativas al eje de Personas

En 2023 se han gestionado quejas con enfoque mediador, respecto de personas mayores, educación, personas en situación y/o riesgo de vulnerabilidad y Salud.

Resulta complejo establecer criterios para estructurar los comentarios, en la medida en que en muchas ocasiones existen materias interrelacionadas. Como el centro es la persona, partiremos de diferenciar entre personas mayores y menores como eje sobre el que pivotan el resto de materias que les afecta.

Por otro lado, y por su especial relevancia en esta institución, separamos las intervenciones de mediación desarrolladas en torno a situaciones que afectan a personas en situación de vulnerabilidad.

Respecto de las **personas mayores** los asuntos tratados a destacar han girado entorno a lo siguiente:

- ▶ Falta de ocupación de plazas concertadas en centros residenciales que tenían la necesidad de colaboración de la Administración pública andaluza para dar sostenibilidad al centro.
- ▶ Reapertura de un centro de participación ciudadana que permanecía cerrado desde la situación de pandemia generada por la COVID-19, desde el año 2020.
- ▶ Abordaje de situaciones contrarias al derecho al descanso de personas mayores residentes, por padecer contaminación acústica.

En relación al último caso señalado, merece destacarse la labor de intermediación desarrollada por el dPA en el asunto referente a **ruidos y olores presentes en un centro residencial privado**, al parecer derivados de un servicio de spa, ubicado en los locales del inmueble, es la queja 23/4570.

Nos interesamos dando traslado al Ayuntamiento de la problemática y respondieron desde la corporación con la información de haber requerido la reparación al citado centro. Podría no haberse intervenido, pues los argumentos que los interesados formulaban a la defensoría se dirigían al incumplimiento de los estatutos de la comunidad de propietarios. En este sentido podría tratarse de un asunto jurídico privado que afectaba a un colectivo de mayores en atención al planteamiento inicial. Sin embargo, se recondujo su gestión a través del deber de vigilancia municipal, al disponer de una licencia administrativa concedida por el consistorio por la actividad del spa, y todo ello en atención a servir al derecho al descanso de las personas mayores que allí residen.

En el asunto que contempla la queja [22/3414](#), que presenta una plataforma vecinal ante la situación constante de **ruido en el casco antiguo** de Sevilla, en una calle de concentración turística de bares y establecimientos turísticos, aparece un aspecto sobre la repercusión de ruido, afectando a uno de los vecinos de la calle, que es una Residencia de Mayores en la zona denominada como “La Alfalfa”.

Así mismo asistimos a unos vecinos mayores afectados por el ruido del bar del local en planta baja, que contaba con más de 6 expedientes sancionadores y que finalizó con el cierre del citado establecimiento hostelero, es el caso de la [queja 23/2292](#). En esta mediación, el Alcalde asistió a la mediación, existían más de seis expedientes disciplinarios, se tomó mucho interés y lo gestionó personalmente. Recibimos noticias de los interesados del cierre del establecimiento.

Resaltar también en materia de medioambiente y mayores, la queja 23/6555, interpuesta por vecinos de Prado del Rey (Sierra de Cádiz), que eran personas de edad avanzada que habían visto cómo a raíz de la nueva política de gestión de residuos sólidos, la Administración había procedido a la **retirada de los contenedores**, de manera que debían sacar la basura a una hora determinada que es cuando pasa el servicio de recogida. Esta medida, en apariencia lógica, se tornó un problema para ellos porque son en su mayoría personas dependientes, y a la hora en la que pasa el servicio municipal de recogida, ellos ya están solos y no pueden sacar a la calle los cubos de basura.

Tras aceptación de la reunión de mediación, se llegó al acuerdo de que el operario encargado de recoger los residuos subiría a las viviendas de estos dos edificios y que los vecinos que acrediten esta situación de dependencia, podrían dejar la basura en el descansillo para que el mencionado operario la retire.

En relación con las **personas menores**, las quejas atendidas más destacables, en función de las materias que les afectaban, han sido:

- ▶ Asuntos que afectan a planificación docente y atención educativa, así como a dotación de recursos e infraestructuras y servicios en los centros escolares (comedores, limpieza, personal ordenanza, etc.) .

Una importante dificultad que se desprende en el análisis de estos asuntos es la de dirimir la responsabilidad de las diferentes Administraciones, sobre todo en cuanto a la delgada línea que separa las competencias y obligaciones en torno al mantenimiento por parte de los Ayuntamientos y los supuestos en que debe intervenir la Junta de Andalucía, normalmente con inversiones a través de la APAE.

El caso, ya recurrente en esta Institución del Defensor del Pueblo Andaluz, de las condiciones en las que se encuentra el **centro de educación especial Jean Piaget, de Ogíjares, en Granada**, este año ha quedado por fin resuelto a través de conversaciones bilaterales entre las distintas administraciones públicas afectadas (Ayuntamiento, Diputación provincial y Delegación de Educación de Granada y APAE en nombre de la Administración autonómica) junto con la asociación de madres y padres. Es la [queja 23/3996](#), que interpuso el AMPA y que posteriormente nos comunicó que estaban solucionando gracias al conocimiento de la situación por todas las partes y la relación creada entre ellas en los diversos procesos de mediación celebrados en años previos.

Esta labor preventiva de la mediación en la comprensión de los respectivos intereses de las partes, así como en la re-composición de las relaciones ha permitido que, sin necesidad de gestionarse con la presencia de una persona mediadora, las partes afectadas puedan ya dialogar y consensuar soluciones a un problema complejo y de difícil solución definitiva, resaltando la importancia de que las distintas administraciones colaboren en pro de los derechos de los menores afectados.

Siguiendo con los asuntos abordados referentes a las infraestructuras y servicios de centros educativos (comedores, limpieza, ordenanzas, etc.), destacan los expedientes 23/3214 y [23/4366](#). Una de estas quejas plantea que tras once años de **comedor en caracolas**, en condiciones precarias, se planifica la ejecución del nuevo comedor. En estos conflictos, la pauta de la Administración Educativa competente a nuestra propuesta de mediación para sentarse con las AMPAS y la dirección del centro correspondiente y explicarles la situación, vías de solución o previsión de ejecución, ha sido en este año trasladarnos un informe escrito, sin llegar a producirse el encuentro. La mayoría de los asuntos se dieron en la provincia de Sevilla. También en la provincia de Huelva han sido varios los colectivos que se han dirigido a nosotros tratando de lograr mejoras necesarias y pendientes en los centros educativos.

También ha gestionado la queja Q23/5390, formulada por un AMPA que nos trasladaba que desde hacía tres cursos académicos, venían padeciendo **problemas derivados del servicio de catering** encargado del comedor. Tras nuestra intervención mediadora, la APAE se puso en contacto tanto con la empresa que gestionaba el catering como con el centro educativo y el AMPA, llegando a una negociación bilateral, que pactó una hoja de ruta para dar solución a la problemática planteada.

- Ha habido también bastantes quejas referidas a la **eliminación de líneas educativas**, en los centros de Educación Primaria, donde en la mayor parte de los promotores de las quejas manifestaban sentirse agraviados comparativamente con los colegios concertados.

También respecto a la eliminación de líneas educativas en la etapa de Educación Infantil, merece destacarse la queja 23/3815, que acumulaba a otras noventa y ocho quejas en el mismo sentido en la provincia de Córdoba, si bien la Administración de la Junta de Andalucía, en todos los casos, se ha acogido al correcto cumplimiento de los criterios rectores para proceder en consecuencia, garantizando el acceso a la enseñanza del alumnado, como dejó patente en la respuesta a nuestra solicitud de mediación.

Ante el número de quejas presentadas en este sentido, la ciudadanía, independientemente del malestar lógico que puedan sentir al ver que se elimina una línea educativa en los Centros Educativos de sus hijos e hijas, tienen falta de información. Y entre las demandas que nos trasladan, prevalece la necesidad de conocer los porqués de dichas actuaciones.

- En materia de **protección de menores en asistencia a refugiados**, se ha facilitado a través de nuestra intermediación la necesidad de una mayor conexión entre los recursos existentes de las diversas administraciones implicadas a partir de un problema concreto, promoviendo el encuentro entre los agentes claves para consolidar canales de comunicación y evaluar protocolos de actuación.
- Con respecto a la salud en atención primaria, por **insuficiencia de facultativo pediátrico** (quejas 23/4133, 23/3279, [23/3278](#) y 23/3546), mantuvimos una reunión de intermediación con el Delegado territorial de Salud de Granada y la Dirección del Distrito sanitario, donde se clarificó lo acontecido y se explicaron las medidas preventivas adoptadas para garantizar una cobertura pediátrica mínima en los centros de salud afectados. En este supuesto, el señor Delegado valoró expresamente como muy oportuno el modelo de intervención mediador de la Defensoría.

En materia de salud, con independencia de la edad de las personas afectadas, destaca la **insatisfacción ciudadana con la atención primaria** en general, lo cual ha sido una constante durante 2023. Destacan problemas como los siguientes: el acceso a las citas médicas, la insuficiencia de personal facultativo, otras cuestiones relativas al personal sanitario y la planificación ante la limitación de facultativos, así como los tiempos de retraso en la cobertura de las bajas de estos profesionales, o el defectuoso funcionamiento de empresas que prestan servicios, como traslado de enfermos, al Servicio Andaluz de Salud.

Destacan las 207 quejas referidas a un distrito sanitario de la provincia de Sevilla, relativa a la **insuficiencia de facultativos en atención primaria en algunos municipios** de la zona. En este supuesto, se impulsó una Intermediación, en la medida que eran varios los municipios afectados, y en algunos casos, incluso sus alcaldes habían iniciado contactos con la Delegación Territorial de salud. Dicha Delegación nos remitió información sobre la situación, así como que se encontraba atendiendo a los alcaldes de forma directa.

Es interesante destacar el cierre de una queja en Huelva, a primeros de año, con acuerdo logrado en mediación entre la Dirección Médica y todos los facultativos de emergencias de un hospital provincial ([queja 22/6965](#)). La dificultad se centraba en la **cobertura de las guardias y el reparto de funciones en el servicio de emergencias**, donde concurren facultativos residentes.

Celebramos la mediación y las partes se escucharon y pudieron identificar los puntos más problemáticos, invitándoles a reflexionar sobre posibles alternativas que permitieran desbloquear la situación con la colaboración, consenso y aceptación de todos. Se resolvió en dos sesiones, implicando en la segunda a todas las áreas que forman parte del circuito de emergencia. Así, se invitó al área de enfermería, se revisaron los criterios de triaje, se compensaron consultas desde la ubicación a las funciones de tutorización de los residentes, entre otras cuestiones. Y ante la limitación de recursos,

**Celebramos la mediación y las partes se escucharon y pudieron identificar los puntos mas problemáticos, invitándoles a reflexionar sobre posibles alternativas que permitieran desbloquear la situación con la colaboración, consenso y aceptación de todos**

las partes pasaron de la confrontación a la colaboración, previo archivo del asunto por Fiscalía.

Sabemos que aún siguen ajustando criterios y medidas, ante los momentos de mayor carga de trabajo, pero tras la mediación mantienen una dinámica de comunicación y diálogo esencial para las necesidades que el contexto hospitalario exige cubrir.

Por último, resaltar la intervención del área de mediación del dPA en la gestión del conflicto, con más de 50 quejas tramitadas al respecto, (queja 23/5342) en relación con el **servicio de transporte sanitario en Málaga y su provincia**, en relación con los meses de julio y agosto, servicio que prestaba una empresa adjudicataria del servicio.

Tras admitir a trámite las mismas y con la urgencia que requería la actuación, tras implicar a la Administración Autonómica, se consiguió marcar una hoja de ruta con el fin de establecer medidas cautelares que pudieran al menos dar solución a los continuos retrasos que estaba teniendo el meritado servicio, hasta tanto se procediera a licitar el mismo en el mes de diciembre. Finalmente, el asunto se resolvió a través de negociación bilateral entre la empresa adjudicataria y la Administración a raíz de nuestra intervención mediadora.

El trabajo con **personas en situación de vulnerabilidad** que se ha desarrollado en 2023 ha estado muy ligado a la materia de vivienda pública, donde existe un volumen importante de situaciones irregulares, o bien se trataba de deficiencias estructurales o problemáticas de viviendas públicas que generaban situaciones de insalubridad.

En este sentido, hay que destacar la colaboración entre las áreas de mediación y el área técnica encargada de gestionar las quejas de personas en situación de vulnerabilidad, donde se han impulsado mesas de trabajo y se gestionaron con técnicas propias de la cultura de paz, para crear consenso e impulsar la cooperación de todos los agentes (administraciones públicas, vecinos, tercer sector) y optimizar los recursos existentes.

En el parque público de vivienda, desde el área de cultura de paz, justicia y mediación, ha podido colaborar con el área de vulnerabilidad promoviendo una gestión de la supervisión diferente y participativa con los agentes implicados, sin salir de la labor supervisora tradicional, pero haciendo uso de metodologías dirigidas a la creación de consenso, que permitan extraer la situación del conflicto de su estancamiento, sin perjuicio de la pertinente resolución de la Defensoría.

Concretamente, se gestionó una queja referida a un volumen importante de **viviendas públicas en situación irregular**, en el que se ha impulsado una mesa de trabajo con una amplia representación de todos los agentes, que de alguna manera se ven afectados (AVRA y desde la municipalidad, registros de demandantes de vivienda, oficina censal, servicios sociales y suministros de agua). Dicha mesa se constituyó con el propósito de conocer las dificultades en los procesos de gestión, y para crear consenso, tratando de impulsar la cooperación de todos los agentes y optimizar los recursos.

Todos los participantes de las distintas entidades y áreas competenciales presentes perciben la insatisfacción de no haber podido llegar o avanzar en el conflicto hasta el momento. Comparten información de sus dinámicas de trabajo, desde un enfoque individualizado y limitativo de sus competencias.

Sin embargo, tratamos de impulsar una mirada colectiva y global del problema, que exige la cooperación y coordinación de todos en el ámbito de sus atribuciones. Poner los procesos y las actuaciones al

servicio de crear vías de solución al ciudadano y no a la inversa, dentro de la flexibilidad que la norma permita. Ello requiere una convicción colectiva del problema, entendimiento de las limitaciones existentes en cada uno de ellos, confianza en los agentes y operadores de las distintas administraciones, para crear de un protocolo de actuación informado por criterios compartidos y aceptados por todos, que permita de forma ordenada ir desbloqueando la situación desbordante que actualmente tienen.

Se consiguió el compromiso para iniciar dicho trabajo a través de la convocatoria periódica de encuentros que se impulsará desde las áreas de atención social, en la medida que pueden ir informando favorablemente acerca de las familias en situación de vulnerabilidad que están afectadas.

Se destaca la mediación en Huelva del [asunto 22/3195](#), en la cual un grupo de propietarios de viviendas en edificios donde AVRA cuenta con la propiedad del 75% de los inmuebles en régimen del alquiler, padecían una situación de **riesgo de salubridad** por encontrarse las cámaras de aire de sus viviendas inundadas y con la existencia de filtraciones, humedades en los pisos bajos, así como plagas de insectos y roedores. Existían personas con problemas de salud, provocados por las humedades y la situación comenzó a trascender por los olores y plagas en las urbanizaciones colindantes. Incluso el tránsito por la calle se hacía muy desagradable al percibirse un fuerte olor.

Procedimos a convocar a mediación a AVRA, a los propietarios de las viviendas, a la Diputación Provincial y al Ayuntamiento. Algunas administraciones no entendían por qué habían sido invitadas, en la medida que consideraban que dichas viviendas no eran de su competencia. En la mediación entendieron el sentido de su participación, como posibles coadyuvantes en la comprensión del asunto y la búsqueda de soluciones y la necesidad de la coordinación y cooperación inter-administrativa.

Así, de forma coordinada, las partes establecieron una hoja de ruta para afrontar la situación, AVRA procedió a vaciar los espacios inundados y diagnosticar el problema, lo cual comunicó a la Diputación provincial y al Ayuntamiento onubense, quienes procedieron a la desinfección del lugar y su limpieza, y tras la reparación realizada por AVRA se puso fin al padecimiento de los vecinos que nos remitieron lo siguiente “he rellenado la encuesta de satisfacción y he aprovechado para mencionar mi agradecimiento hacia la figura del mediador y te he mencionado claramente para dejar patente nuestra emoción de habernos sentido escuchados y habernos dado la oportunidad de exponer nuestro problema. Mil gracias nuevamente”.

Existen otros escenarios que nos permiten afirmar que en situaciones complejas y conflictos estancados en el tiempo, o que incluso se aprecia en su historia una evolución negativa o de difícil control, el hecho de propiciar mesas de diálogo entre todas las administraciones con independencia de sus competencias administrativas, contribuye a comprender el conflicto de forma global y no sesgada o limitada por la competencia de cada administración particularmente.

### 2.3.3.2.2. Quejas relativas al eje de Planeta

Desde el área de cultura de paz se han gestionado asuntos relativos a las administraciones locales, cultura y patrimonio, movilidad y accesibilidad, servicios de interés general, sostenibilidad y medio ambiente, urbanismo y ordenación del territorio.

En relación con los focos de molestias provocadas por **ruidos**, en lo que se refiere a la afectación a personas, ya se ha comentado más arriba. Pero merece destacarse que los temas más recurrentes que se han gestionado son los ya tradicionales relativos a **fiestas locales**, establecimientos de **hostelería** (bares, veladores, etc.) abiertos al público con licencia para la **reproducción de música** o no (resaltar las quejas 22/1448 y 23/2292) o espacios como teatros ([queja 23/1328](#)) y polideportivos (quejas 22/7852 y [23/3034](#)).

Igualmente destacable ha sido la queja 23/5818, en relación a las molestias generadas por el ruido provocado por una **discoteca**. Tras muchos años sin solución, el consistorio, gracias a la labor mediadora establece junto a los vecinos una hoja de ruta en cuanto a intentar paliar la situación.

En el mismo sentido, resaltar la queja 23/5900, en la que los vecinos plantean su queja en torno al ruido constante provocado por las actividades de un establecimiento hotelero que utiliza sus zonas exteriores, sin respetar horarios.

Desde el área de mediación del Defensor, se suele afrontar la intervención en estos escenarios desde la convicción de ser una problemática sobre la que podemos contribuir más a su transformación para una mejora y/o minimizar sus efectos, conscientes de la dificultad de concluir con una solución o resolución inmediata.

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

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

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

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

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

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

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

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

hojas de ruta, etc. . Otra nota común es que todos estos asuntos son impulsados por asociaciones de vecinos o plataformas vecinales.

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

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

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

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

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

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

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

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

### 2.3.3.2.3. Quejas relativas al eje de Prosperidad

En este epígrafe, abordamos algunas de las quejas más relevantes que se han gestionado por el procedimiento de **mediación en materia de urbanismo y ordenación del territorio, movilidad y accesibilidad**.

La mediación sigue siendo un método óptimo para ayudar a la ciudadanía que solicita nuestro apoyo en asuntos relacionados con procesos urbanísticos interrumpidos y cuestiones de accesibilidad. En

este sentido se destaca la mediación que forjó el acuerdo de colaboración entre la administración local y la autonómica, para re-parcelación por afectación de una Cañada Real, queja 17/5477, en el municipio de Pizarra. La hoja de ruta se trazó en el acuerdo, si bien la inestabilidad en la figura del secretario municipal en la administración local, no termina de ultimar su compromiso.

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

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

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

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

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

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

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

Destacamos tres ejemplos:

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

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

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

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

- ▶ 2. Por otro lado, en la [queja 23/3045](#), se promovió un encuentro con la Delegación Territorial de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda en Jaén Mediación para afrontar el **pago de impuestos y escrituras de viviendas de AVRA (Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía)**.

Solicitaban la mediación del Defensor del Pueblo Andaluz en el asunto 5 de los 15 vecinos afectados que mantienen desde hace 20 años un desencuentro, evidenciado en una larga trayectoria judicial del asunto, y una gran dificultad para conseguir un acuerdo sobre el pago y el proceso de escritura de las viviendas de VPO. con AVRA. Nos informaban de que habían existido varios intentos de negociación y mediación, pero en la actualidad existen ya diferentes resoluciones judiciales que determinan las obligaciones de estos vecinos, cuya disconformidad les tiene hoy en el Tribunal Supremo.

El margen de negociación para impulsar la mediación está obviamente condicionado por los pronunciamientos judiciales y la imposibilidad de la administración de renuncia de derechos reconocidos. Sin embargo, nada impide tratar de impulsar una mesa para flexibilizar el afrontamiento de la forma de pago que permita poner fin al litigio que mantienen y avanzar en el proceso de escriturar las viviendas.

Esa fue nuestra propuesta mediadora, no siendo fácil para los vecinos flexibilizar su pretensión inicial de sentarse a hablar partiendo de cero. Tras dos horas de reunión se obtuvo el compromiso del Delegado de solicitar a la Consejería una propuesta personalizada de plan de pago en función de las resoluciones judiciales. En octubre, la administración comenzó a formular dichas propuestas de planificación de pago a cada vecino, y hemos conocido el pasado mes de diciembre de 2023, en conversación con el Director provincial de AVRA que expresamente nos dijo “tengo que decir que la intervención mediadora que realizasteis esta dando sus frutos, ya han firmado al menos 4 vecinos, algunos se muestran reticentes pero el proceso de firma evoluciona favorablemente”.

En el encuentro de mediación se estimó por todos los presentes y así consta en el resumen de la reunión que elaboró la Defensoría que, “como parte de los posibles pactos sobre las propuestas de pago que se formularan, se incluiría el cierre de la vía contenciosa, en caso de alcanzarse dichos acuerdos”.

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

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

La situación es compleja y parece que requiere informe de diferentes administraciones y la demora e incertidumbre es lo que provoca a este colectivo solicitar nuestra intervención. Les ayudamos a entender la situación y la oportunidad que puede ser la mediación para

**Esta Institución invita a las partes a llevar a cabo diálogos constructivos con la ayuda de profesionales de cualificada experiencia y capacitación**

avanzar en la resolución, al mismo tiempo de incidir en recuperar la comunicación y entendimiento con la Comunidad de Propietarios que lidera la gestión del asunto frente a las administraciones. Recientemente, nos informan de que se han reunido, les han explicado la situación y que están en conversaciones directas.

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

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

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

#### 2.3.3.2.4. Evaluación de resultados de la mediación

En 2023 se han gestionado 557 expedientes a través de procedimientos de mediación o intermediación por las personas mediadoras de la institución. De ese total, 517 han sido gestionadas específicamente por mediación formal, con sesiones conjuntas presenciales, si bien de manera aislada en algunas ocasiones se han celebrado en formato online por dificultades para poder reunir a las partes físicamente en un único lugar, debido a razones de agendas o problemas de desplazamientos de las personas participantes.

Lo más interesante de la metodología de intervención de mediación es el protagonismo que adquieren ciudadanía y administraciones públicas para encontrar la solución más idónea al problema que dio origen a la queja de referencia.

En la apuesta decidida por promover la cultura de paz en nuestro territorio, esta Institución invita a las partes a llevar a cabo diálogos constructivos con la ayuda de profesionales de cualificada experiencia y capacitación. En las mesas de debate que se propician por el Defensor del Pueblo Andaluz, la ciudadanía plantea de forma directa sus preocupaciones, necesidades, expectativas e incluso desencuentros con las decisiones políticas adoptadas sobre los temas que les afectan.

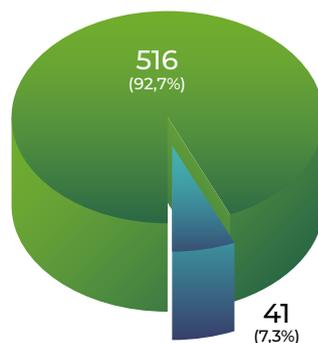
La riqueza de información que se desprende en esos escenarios supone un privilegio para los poderes públicos que asisten y tienen la oportunidad de explicar sus propias decisiones, sus objetivos y retos, e incluso las dificultades que, en ocasiones, le impiden tomar otro tipo de actuaciones que les podría resultar políticamente correctas pero que la norma, la competencia administrativa, el momento político o los recursos humanos y/o materiales no se lo permiten.

Ello desemboca, de manera natural, en un clima de comprensión mutua de la defensa de intereses, a veces contrapuestos, pero legítimos y propicia acuerdos y consensos en el mejor de los casos y, solo en determinadas ocasiones, no es posible la adopción de pactos pero al menos se mejora la relación inicialmente dañada o cuando menos no fluida, debido al conflicto existente.

Las quejas que se tramitaron por intermediación con técnicas mediadoras fueron un total de 41, en las cuales se decidió no invitar a una sesión conjunta presencial, sino establecer reuniones o comunicaciones bilaterales entre el Defensor y cada una de las partes.

### Modelo de intervención empleado (nº quejas en valores absolutos)

- Mediación (ambas partes en sesiones conjuntas)
- Intermediación (partes por separado)



Los motivos que dan lugar a la decisión de optar por intermediación, como método alternativo a la supervisión y la mediación se pueden resumir en los siguientes criterios, que conforman una lista ilustrativa, pero no agota otras posibilidades:

- ▶ La concreción del tema conflictivo, es decir, que cuando el asunto es muy específico y la única petición es, por ejemplo, conocer las actuaciones de la administración responsable al respecto, o se solicita por la parte promotora de la queja que se realice una actuación concreta. En estos supuestos parece más oportuno llevar a cabo conversaciones directamente con la administración afectada y trasladar el asunto para que, de ser posible, se resuelva a la mayor brevedad.
- ▶ Cuando se trata de asuntos en los que ya se ha intervenido anteriormente por parte del Defensor del Pueblo, normalmente a través del modelo de supervisión. Por alguna razón, el problema no había quedado resuelto definitivamente y alguna de las partes o todas las implicadas se dirigen a la institución para solicitar una nueva intervención. En ocasiones, se trata solo de que los aspectos que debían desarrollarse por mor de la resolución o incluso de un acuerdo de mediación, no se están llevando a cabo correctamente porque haya surgido alguna dificultad, o simplemente necesiten un impulso.
- ▶ Cuando una de las entidades a las que les incumbe el asunto de fondo es una entidad privada, pero que desarrolla de alguna manera un servicio público o de interés general, como pueden ser empresas suministradoras de luz, agua o entidades Bancarias.
- ▶ Aquellos conflictos donde nos remiten una multitud de quejas individuales relativas a un mismo asunto concreto, en las que no podemos sentar en una mesa de mediación a todas las partes promotoras, por cuestiones principalmente de falta de representatividad colectiva, y también por razones de oportunidad en las que no parece muy viable convocar un mesa de debate con la administración pública afectada y un número indeterminado de personas, que pretenderán legítimamente hacerse oír en una reunión que sería, de todo punto, ineficiente. Es el supuesto de las quejas acumuladas a la 23/4711, en las cuales los vecinos y vecinas del municipio de La Roda de Andalucía solicitaban más recursos sanitarios de atención primaria en su localidad.

A partir de las anteriores reflexiones, merece destacarse el número de **acuerdos alcanzados en las mediaciones** celebradas, en el año 2023 tal y como se reflejan en nuestras estadísticas, en las que se ha podido demostrar la capacidad de adopción de soluciones autónomas entre colectivos de la ciudadanía, discutiendo directamente con sus representantes públicos, ya sean Ayuntamientos, Diputaciones Provinciales o con la Junta de Andalucía.

Amén de los datos antes expuestos sobre los resultados de acuerdos alcanzados entre ciudadanía y administraciones en mediación, merece destacarse la opinión recabada directamente de las personas participantes en las sesiones de mediación, representantes de ambas partes, que han expresado un amplio grado de satisfacción con el proceso mediador que han protagonizado, con independencia de haber finalizado con o sin acuerdo.

Muy interesante resulta también comentar el escaso número de **supuestos en los que las administraciones no han aceptado sentarse en una mesa con la ciudadanía**, rechazando la invitación a mediación, en el uso de la voluntariedad que caracteriza a este modelo de intervención. Es intere-

sante porque es muy escaso: **solo en 7 asuntos**, un Ayuntamiento o la Administración de la Junta de Andalucía han decidido no acudir a sesión de mediación.

Por lo que respecta a los supuestos en los cuales, habiéndose celebrado sesión o sesiones de mediación, **las partes no lograron llegar a acuerdo finalmente, el total de expedientes es de solo dos**. En estos casos, que se corresponden con la queja 22/7174, en la cual una asociación de mediadores manifestaba la necesidad de que la Junta de Andalucía diera cumplimiento al Estatuto de la Víctima, poniendo en marcha, como se ha hecho en otras CCAA, un Servicio andaluz de Justicia Restaurativa. No se alcanzó un acuerdo al respecto, en la medida en que la Administración autonómica expresó que se venían desarrollando actuaciones en ese sentido con Instituciones Penitenciarias, en las que también participaba la asociación promotora, por lo que entendía que el asunto estaba en trámites.

Por otra parte, la queja 23/3287, planteada por un grupo de vecinos disconformes con la actuación de la Junta de compensación de su urbanización, tras sentencia firme y que requería la involucración del Ayuntamiento de Turre en la labor de control y supervisión de aquélla. A pesar de que no se logró acuerdo, tal y como se analizó en el apartado correspondiente a quejas tramitadas en materia de urbanismo, los ciudadanos nos remitieron el siguiente comunicado: *“En representación de la Asociación de Propietarios, me gustaría agradecerle a usted y a sus compañeros una vez más por el tiempo que han dedicado a nuestro caso y por su profesionalismo al abogar por un entendimiento entre las partes. El trabajo de su oficina nos da más confianza de que puede ser posible una resolución satisfactoria a esta situación que sufrimos”*.

Por último, hacer una breve mención a que las materias susceptibles de mediación son prácticamente la totalidad de las que se abordan en la institución del Defensor del Pueblo Andaluz, con la excepción de la materia de seguridad social, sobre la cual además carecemos de competencias supervisoras y las relativas a condiciones de trabajo en empleo público, puesto que mantenemos el respeto a la labor que desarrolla en ese sentido el Sistema Extrajudicial de Resolución de conflictos Laborales de Andalucía, dependiente de la Junta de Andalucía.

Podemos resaltar, no obstante, que la mayor presencia de mediación se ha dado en 2023 en la gestión de quejas referidas a salud, educación, urbanismo y medio ambiente.

Como se ha manifestado de manera reiterada en todas nuestras publicaciones e informes anuales ante el Parlamento andaluz, la finalidad de la mediación de esta Institución se orienta a mejorar las relaciones entre las partes, amén del posible y deseado acuerdo respecto al asunto en cuestión.

Este enfoque procura la recuperación de relaciones que pudieran estar dañadas o la instauración de cauces estables de comunicación que antes eran inexistentes, por ello, y por el carácter preventivo con el que se trabaja, las partes muestran un alto nivel de satisfacción con esta modalidad de gestión de quejas, asumiendo que es un servicio que el Defensor les brinda para procurar una mayor cultura de paz y fortalecimiento institucional y de sus relaciones y alianzas.

Dicho **nivel de satisfacción** se recoge en las encuestas de satisfacción incorporadas en todos los procesos de mediación.

En 2023, como bien siendo habitual, el perfil de participantes en la encuesta ha sido equilibrado, en concreto **un 56,4%** de las respuestas emitidas lo fueron por las **administraciones públicas** y el **43,6%** restante las **suscribió la ciudadanía**. Esta sutil diferencia obedece a que, en algunas ocasiones la Administración acude a las sesiones acompañada de personal técnico de apoyo, que también cumplimenta los cuestionarios.

En relación al contenido de las cuestiones que se planteaban en la encuesta, que coinciden con las de años previos para poder evaluar la tendencia, los resultados fueron los siguientes:

- ▶ Respecto de si se ha tenido información previa suficiente sobre el proceso de mediación del Defensor del Pueblo andaluz mediante la consulta de folletos, página web oficial o por la sesión informativa, los datos son los siguientes: el 80,7% entiende que está de acuerdo o totalmente de acuerdo con dicha afirmación.
- ▶ En relación con la idoneidad de los medios e instalaciones ofrecidos para desarrollar las sesiones de mediación, el 92,3% opina estar de acuerdo o completamente de acuerdo.

- ▶ Por lo que se refiere a la adecuación del modelo de intervención mediador para atender el asunto que sometió al Defensor, manifiestan estar de acuerdo o totalmente de acuerdo el 87,2%.
- ▶ A la pregunta sobre el nivel de satisfacción alcanzado, con independencia del resultado del proceso, se alcanza un porcentaje de 96,2%. Esta medida es muy importante, por cuanto, reiteramos, nuestro enfoque mediador va más allá de procurar un posible acuerdo que ponga solución al problema inicialmente planteado, dado que hay asuntos de difícil composición. Sin embargo, los efectos preventivos y de recuperación de las relaciones, de gestión emocional y satisfacción con el proceso son igualmente indicadores del éxito de la mediación para la gestión de las quejas y la promoción de la cultura de paz y mejora democrática en nuestro territorio. Es relevante indicar que se ha incrementado en más de dos puntos porcentuales el nivel de satisfacción respecto al año 2022.
- ▶ Respecto de la apreciación sobre la importancia de la mediación para avanzar en la solución del conflicto, las respuestas alcanzan un 94,9%, dado que en algunos asuntos no se logra el objetivo final del acuerdo pero se sientan las bases para continuar un proceso de negociación bilateral entre las partes, que es uno de los objetivos también perseguidos por este modelo de intervención del Defensor del Pueblo Andaluz. Este altísimo porcentaje incrementa en 7 puntos la satisfacción generada en actuaciones en el último año.
- ▶ A la afirmación sobre la agilidad del proceso de mediación, las personas participantes asumieron que era cierto o totalmente cierto en un 98,7% incrementando en 5 puntos la satisfacción respecto a este indicador en los datos analizados en el año previo.
- ▶ Por lo que se refiere a la confianza inspirada por la labor de las profesionales de la mediación del Defensor del Pueblo Andaluz, la cifra que arrojan las encuestas es del 98,7 % en la misma escala señalada, rozando el 100% que nos indicaban los datos de 2022. Ello desprende la necesidad y oportunidad de contar con un equipo mediador altamente cualificado, que permita garantizar el rigor en la gestión del proceso de mediación. Esta profesionalidad se observa también en los dos siguientes indicadores:
- ▶ Con relación a la imparcialidad que ha presidido el proceso mediador, las personas participantes han opinado en un 100% que estaban totalmente de acuerdo, incrementando casi 2 puntos la cifra del año pasado. La imparcialidad impone a las personas mediadoras el deber de no posicionarse con ninguna de las partes y, sin obviar la necesaria defensa de los derechos controvertidos que presiden el debate, equilibrar con técnicas profesionales de mediación la asimetría o desequilibrios que puedan existir entre la ciudadanía y la administración o administraciones afectadas.
- ▶ Por último, y en relación con lo antes comentado, respecto de la competencia de las profesionales de la mediación para acercar las posturas iniciales de confrontación el 100 % de las partes estaban de acuerdo o totalmente de acuerdo en la adecuación de esa competencia.

Como conclusión, puede afirmarse que la satisfacción con la mediación conduce a pensar que debemos continuar en una labor de afianzamiento del servicio prestado para detectar el máximo número de asuntos que puedan ser gestionados con este procedimiento flexible, participativo y útil. Ello contribuye, sin lugar a dudas al cumplimiento de los ODS 16 y 17.

## 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

La ley reguladora del Defensor del Pueblo Andaluz celebra en 2023 sus 40 años de vigencia -1983-, siendo la primera defensoría que se constituyó tras la creación del Defensor Estatal -1981- y ahora también pionera 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**.

La Estrategia del Defensor del Pueblo Andaluz para el periodo 2021-2024 se alinea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) fijados por Naciones Unidas en 2015. En este contexto, la experiencia de esta Institución en el uso de la mediación como método de gestión eficaz y eficiente está íntimamente identificado con el ODS 16 que consiste en “Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas”; esto es “Paz, Justicia e Instituciones sólidas”, en sintonía con los valores de la Institución de compromiso social, inclusión y apoyo a las personas vulnerables, justicia y equidad, diálogo y consenso, empatía y 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 nuestra institución, la mediación ha venido a dotarnos 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.

**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**

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 iniciamos esta experiencia. Buena muestra de ello es que las administraciones públicas comparcen desde la voluntariedad a nuestra invitación al diálogo y al entendimiento con la ciudadanía, en un ejercicio de cultura de paz, dando así respuesta con “carácter urgente y preferente” a nuestro llamamiento, como exige la ley.

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.

Es por ello que, en este ejercicio de 2023, la Defensoría ha continuado con su compromiso de asesoramiento y divulgación de los retos que afronta la mediación como herramienta clave para gestionar los conflictos entre la ciudadanía y las administraciones desde el diálogo y el consenso, que le ha llevado a un amplio calendario de

trabajo por todo el territorio nacional y andaluz, participando en jornadas, foros de debate y análisis, reuniones de trabajo con el resto de defensorías autonómicas y estatal para implementar la mediación en sus instituciones e, incluso, una mesa de trabajo en la FIO (Federación Iberoamericana de Ombudsman).

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.

### 2.3.4.1.1. Metodología del estudio

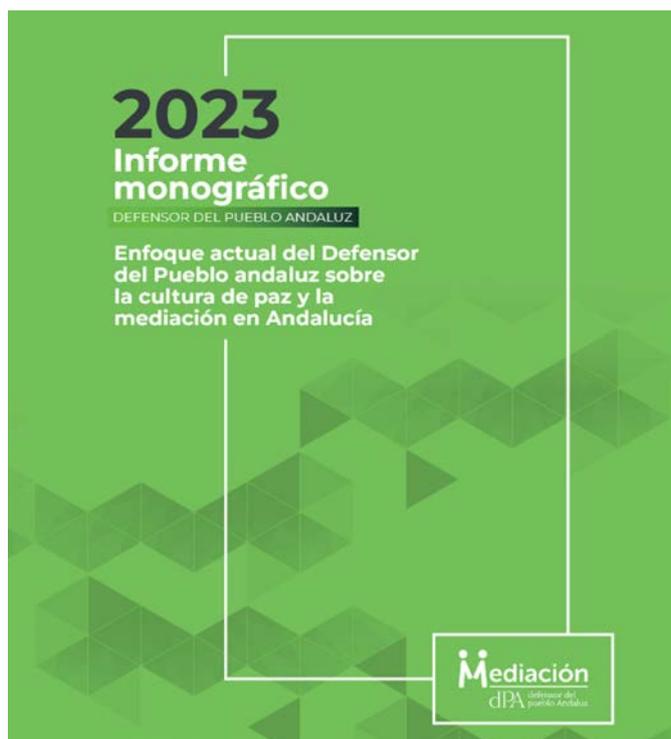
En el año 2023, el Defensor del Pueblo andaluz ha concluido una investigación que había iniciado en 2020-2021 sobre la situación de los servicios de mediación de las entidades públicas en Andalucía, como una herramienta fundamental para la defensa de los derechos e intereses de las personas. Los resultados de esta investigación se han recogido en un “Informe monográfico del Defensor del Pueblo Andaluz sobre la cultura de paz y la mediación en Andalucía”

Dicho informe consta de dos partes. La primera, recoge el enfoque de gestión, principios inspiradores, criterios de actuación y resultados de la mediación en el Defensor del Pueblo andaluz tras su andadura en 2016. En la segunda, se aborda un informe de situación de los servicios públicos de mediación en Andalucía, detección de necesidades y propuestas de mejora tras un análisis participativo del que se ha obtenido un diagnóstico sobre los servicios públicos de mediación en Andalucía, que nos ha permitido elaborar un mapa interactivo recopilatorio de las entidades, así como realizar recomendaciones al respecto desde la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz.

Este análisis y diagnóstico se ha realizado de forma colaborativa y participativa, con reuniones de trabajo suscitando el debate sobre la situación de la mediación con las entidades, autoridades públicas y colectivos sociales, realizadas por toda la geografía andaluza. Y a través de una rigurosa encuesta de calidad online en la que han participado más de 300 entidades del sector.

La metodología aplicada a la elaboración del mapa se ha basado en la identificación de entidades de carácter público (o semipúblico) que prestan servicios de mediación en la Comunidad Autónoma de Andalucía. Las entidades que se han incluido en el mapa se han identificado a partir del trabajo de la gestión de encuestas realizado en el marco de esta asistencia técnica y un proceso de investigación complementaria.

Las entidades entrevistadas se seleccionaron en orden a que, perteneciendo al sector público andaluz, puedan ofrecer servicios de mediación en Andalucía. El proceso de toma de información se desarrolló entre los meses de octubre y diciembre de 2020 y a lo largo de 2021. El número total de entidades que han participado en el proceso de encuesta o sondeo asciende a 260. Tras la corrección de errores se ha trabajado con 243 que operan en Andalucía.



## 2.3.4.2. Situación de la mediación en Andalucía

### 2.3.4.2.1. Información cualitativa sobre la mediación pública en Andalucía

A modo de resumen, todas las entidades afirman que la mediación, como alternativa al clásico litigio, constituye un vehículo para lograr la paz a través del diálogo y el consenso, lejos de la confrontación, para centrarse en la comprensión mutua de intereses y el hallazgo de posibles espacios comunes de entendimiento y acuerdo.

También existe consenso en que la mediación como metodología, no precisa de herramientas diferentes en virtud del ámbito material del asunto -su flexibilidad permite modelar los procesos de intervención-, y coinciden en que es conveniente asegurar, que las personas que van a mediar cuenten con conocimientos, o con asesoramiento en la materia objeto de tratamiento, o suficientemente acompañada en este sentido.

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

Es generalizado el sentir sobre la necesidad de apoyo a las instituciones de mediación que conforme a la Ley 5/2012 de 6 de julio de Mediación para asuntos Civiles y Mercantiles (LMACM) se están constituyendo, a través de Colegios Profesionales y Asociaciones, principalmente.

Existe una preocupación generalizada de los colectivos, sobre la formación de los mediadores por la necesaria adquisición de competencias que consideran deficitarias. La doctrina más autorizada en la materia (Carnevale y Pruitt), afirma que el éxito de la mediación depende de la confianza que las personas tengan en la persona mediadora y del conocimiento y competencias de esta en las estrategias de negociación y mediación.

Por último, se reflexiona sobre la funcionalidad de los Registros de Mediadores, como elemento instrumental canalizador de la información y publicidad de los profesionales de la mediación. Estos Registros son de carácter voluntario, y resultan una herramienta de agilidad para facilitar la selección del listado a la persona mediadora por los interesados o sus asesores, jueces o notarios. Estos, pueden comprobar de forma ágil la información del mediador que aparezca referenciado en el acuerdo de mediación, en su deber de fiscalizar si la mediación la realizó una persona que dispone de los requisitos exigidos por la ley para ser mediador.

En este sentido, se valora como positiva la existencia de la dualidad de registros de mediadores estatal y autonómico, si bien se estima necesaria mayor conexión y cohesión entre ellos.

Entre los retos que deben afrontarse desde las entidades públicas en Andalucía para mejorar la calidad servicios de mediación prestados, identificados por las entidades que realizan mediación, está mejorar la difusión y conocimiento de la mediación, e incidir en la profesionalización de la labor mediadora, proporcionando a sus mediadores formación continua, práctica y la evaluación continua de sus competencias.

### 2.3.4.2.2. Información cuantitativa sobre la mediación pública en Andalucía

Del total de las 243 entidades que operan en Andalucía con las que se ha trabajado en este estudio, prácticamente la mitad (50,2%) de ellas manifiestan que están prestando algún servicio de resolución de conflictos alternativos, frente a la otra mitad de entidades que no prestan ese tipo de servicios.

Por tanto, **la muestra de entidades que manifiestan que realizan mediación en Andalucía son 109**, siendo esta la muestra con la que se ha trabajado en la caracterización de los servicios ofrecidos.

Entre ellas, resulta significativo señalar que son los centros educativos públicos o concertados los que han contestado a la encuesta en mayor medida indicando que realizan mediaciones en el ámbito escolar (46,8%), seguidos por los colegios profesionales (22,0%) y los distintos tipos de organismos que forman parte de la estructura de la Junta de Andalucía (14,7%). La respuesta de la Administración Local se considera bastante escasa (6,4%), teniendo en cuenta que un número importante de ayuntamientos de municipios de más de 10.000 habitantes cuentan con Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) desde las que se pueden realizar servicios de mediación en consumo.

Por otra parte, la prestación del servicio de mediación entre las entidades que han participado en la encuesta se ha realizado principalmente de forma directa (73,4% del total); o combinando la ejecución directa y la indirecta -con derivación a personas mediadoras- (19,3%). Sin embargo, se reduce el porcentaje de entidades que únicamente realizan mediación de forma indirecta (7,3%). Y los servicios que prestan mediación indirecta (45,6%) superan porcentualmente a los que la prestan de forma directa (38,8%).

Ello se explica tras los encuentros celebrados con los agentes sociales, en la medida que existen listados de mediadores en asociaciones, colegios profesionales, entidades con programas de acción social. Realmente las experiencias públicas mayoritariamente son en el ámbito educativo y a través de programas internos, que resulta esencial para el proceso de aprendizaje de nuestros menores. Si bien habría de acompañarse con una estrategia re-educativa en una sociedad adulta que ya dispone de mediadores y entidades de mediación preparada, y la usa escasamente. Aparte de la mediación en el ámbito educativo, resulta significativo el porcentaje de entidades que realiza mediaciones en el ámbito familiar/intergeneracional (32,1%) y en el ámbito laboral (21,1%).

Respecto a las partes implicadas, el tipo de mediación más común es únicamente entre particulares (80,7%), seguido de mediaciones que pueden ser solicitadas para tratar de resolver conflictos entre particulares y administraciones públicas (15,9%), y siendo muy residual el servicio de mediación entre administraciones públicas (apenas un 1%).

En cuanto al ámbito territorial de actuación, el más frecuente es el local (58,7%), ya que los centros educativos, que son las entidades más numerosas en la muestra, seguido por la escala provincial (26,6%), en este caso por la actuación de los colegios profesionales y las delegaciones territoriales de las distintas Consejerías de la Junta de Andalucía que tienen ese ámbito competencial.

El porcentaje de mediaciones que han llegado a un acuerdo total supone el 25%, y en un 0,6% más el acuerdo ha sido parcial. Las mediaciones en las que el proceso no ha sido aceptado y no han seguido adelante han supuesto un 5% y en el 69,4% de los casos no se llegó a un acuerdo, aunque cabe señalar que este porcentaje está muy influenciado por las mediaciones realizadas en materia de consumo y en materia laboral. Aspecto que merece un análisis sobre los procedimientos previstos.

Sobre la situación general de los servicios públicos de mediación en Andalucía, la posición de las entidades es mucho más crítica, con casi una cuarta parte que opina que la situación es pésima (9,2%), mala (15,6%) u opina que la situación es regular (25%). Por tipo de entidad, las peores valoraciones vuelven a ser las correspondientes a los agentes económicos y sociales.



### 2.3.4.2.3. Retos de la mediación en Andalucía derivados de la investigación realizada

Respecto a las **principales debilidades detectadas**, se destacan las siguientes:

- ▶ Falta de difusión entre la ciudadanía y las administraciones públicas de la existencia de este tipo de servicio y de sus beneficios.
- ▶ Dificultad de acceso a los servicios de mediación por parte de la ciudadanía
- ▶ Falta de apuesta firme por parte de la Administración Pública para la implantación de estos servicios
- ▶ Falta de regulación normativa específica
- ▶ Trámites administrativos excesivos y prolongados
- ▶ Insuficiente agilidad en los procesos.
- ▶ Excesiva concentración en materia familiar, laboral y consumo.
- ▶ Insuficiente formación del personal mediador.
- ▶ Poca oferta en formación sobre mediación.
- ▶ Inestabilidad laboral de las personas mediadoras.

Los retos que deben afrontarse desde las entidades públicas en Andalucía para mejorar la calidad servicios de mediación prestados, identificados por las entidades que realizan mediación, están directamente relacionados con las debilidades antes mencionadas, siendo los más significativos los siguientes:

- ▶ Mejorar la difusión y conocimiento de la mediación.
- ▶ Desarrollar una normativa autonómica específica en materia de mediación
- ▶ Estandarización del método de mediación
- ▶ Profesionalización de la labor mediadora.
- ▶ Elevar la calidad de la mediación, proporcionando a su personal mediador formación continua, práctica y la evaluación continua de sus competencias.

### 2.3.4.3. Conclusiones y sugerencias del Defensor del Pueblo andaluz

Sobre la base de la experiencia acumulada de estos últimos años, el Defensor del Pueblo Andaluz ha podido realiza en 2023 una serie de reflexiones a modo de conclusiones al objeto de formular sugerencias a las distintas Administraciones e instituciones andaluzas, con el propósito de avanzar en la verdadera implementación social de la mediación en nuestra Comunidad Autónoma.

### 2.3.4.3.1. Conclusiones del estudio

Las conclusiones se han agrupado en tres grandes claves que se consideran esenciales para la solidez de la mediación en el ámbito administrativo, y especialmente para el desarrollo de la mediación que se desarrolla en la Defensoría.

#### 2.3.4.3.1.1. Sobre la cultura de paz

En el Defensor del Pueblo andaluz existe un gran interés por el desarrollo de la cultura de paz en su gestión, así como por promover la implementación e impulso social de sus métodos de gestión. **Un sistema de gestión informado en los principios de la cultura de paz pone a la persona en el centro de su eje de actuación.**

Todos los procesos de gestión en cultura de paz, se fundamenta en el diálogo, la cooperación, y el abordaje integral del problema, en un marco procedimental flexible y adaptativo que permite la transversalidad en la gestión, donde a pesar de las diferencias existentes, se promueva la paz social. Dicha dinámica de gestión es compatible con la misión, los valores y criterios del dPA. Y dicha paz social también es un criterio implícito en la gestión administrativa y su atención ciudadana.

#### 2.3.4.3.1.2. Sobre la mediación como método

La mediación es un método social que se adapta a los diferentes contextos jurídicos materiales y sociales, sin que ello implique necesariamente una especialización del mediador por dicho contexto material (familiar, laboral, civil, mercantil, administrativo, etc.).

Este modelo de intervención mediadora conlleva aspectos positivos para la ciudadanía y para las distintas administraciones públicas.

Para la ciudadanía, la mediación contribuye a su participación directa en la toma de decisiones públicas que les afectan, incrementa así su empoderamiento. De alguna manera, potencia la capacidad de autodefensa de sus derechos y libertades. Por lo que respecta a las administraciones, el diálogo y el consenso se vinculan directamente con el principio de buena administración, de flexibilidad, participación y transparencia. Todo ello redundará, como no puede ser de otra forma, en beneficio de la democracia participativa en nuestra Comunidad Autónoma.

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 2022<sup>10</sup>, 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.

Por otra parte, es un reto aún el **conocimiento social** de la mediación y su utilidad. El reto es tratar que la sociedad crezca priorizando el diálogo y la cooperación, frente a priorizar la confrontación en la gestión de sus conflictos. Ahí está el cambio de paradigma en la gestión, aunque muchos métodos no son nuevos para nuestro sistema tradicional, que dispone de la conciliación, el arbitraje, o la negociación. Sin embargo, aún hay que convencer/educar/formar a los ciudadanos de su idoneidad, que hoy frecuentemente recurren a la mediación a través de la derivación judicial, y no por iniciativa propia y con carácter prioritario.

<sup>10</sup> 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>

La necesidad del conocimiento sobre la mediación conecta tanto con la formación de la ciudadanía como de los profesionales de la mediación. Una ciudadanía preparada para utilizar métodos alternativos para solucionar sus problemas requiere conocimientos sobre ello. Camino que parece ya iniciado en Andalucía a tenor de los programas de mediación educativa, mediación entre iguales, en la enseñanza básica que se han encontrado en nuestro estudio reflejado en la segunda parte del Informe Monográfico.

### 2.3.4.3.1.3. Sobre la persona mediadora

Se ha podido observar en el estudio realizado, que la sociedad andaluza cuenta con un importante número de personas mediadoras formadas pertinentemente a pesar de ser mínima la demanda ciudadana del recurso.

Sobre este aspecto nos remitimos a las inquietudes que se recogen en el informe sobre **la acreditación en la adquisición de competencias que le habiliten para ser mediador o mediadora**. En este sentido, existe falta de homogeneidad en las horas exigidas por la Ley nacional para ser mediador y la normativa autonómica en materia de mediación familiar, donde se exige un volumen de horas formativas muy superior, y a pesar de ello no se han encontrado mecanismos de control sobre el carácter práctico o dirigido a la acreditación de la adquisición de competencias en mediación en la formación.

En este sentido el legislador realizó una decidida apuesta por la profesionalidad de la persona mediadora en la Ley 5/2012 de 6 de julio de Mediación para asuntos Civiles y Mercantiles (LMACM), en la medida de recoger exigencias mínimas al mediador para celebrar una mediación conforme a la dicha Ley, y así poder obtener con el acuerdo resultante de la mediación la eficacia que la propia Ley articula. Además, requiere a la persona mediadora la acreditación de una formación continuada incidiendo en la adquisición de competencias.

Por último y con relación al acceso y localización de los mediadores, la propia LMACM contempla un registro de mediadores, al que se accede en la web del Ministerio de Justicia. Dicho registro es de carácter voluntario y cumple una doble función. Por un lado facilita la información y publicidad de los profesionales de la mediación por todo el territorio nacional, pudiendo aquellos especificar el ámbito material de intervención si lo estiman conveniente. Y otra función sobre el control en la actualización formativa exigida a las personas mediadoras. Es una herramienta que contribuye a la visibilidad de las personas mediadores que disponen de las exigencias legales formativas. Potenciar su uso podría ayudar a minimizar el riesgo de burocratización del proceso en algunos contextos, como el intrajudicial en la medida que es un lugar archivo público donde las personas pueden designar por sí misma a la persona mediadora.

En general también existen registros de mediadores a nivel autonómico, en Andalucía contamos con un Registro de Mediadores en el ámbito familiar. Y recientemente, la Resolución de 8 enero de 2024, de la Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación, por la que se procede a someter a información pública el proyecto de decreto por el que se crean y regulan el Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación de Andalucía y el Consejo Asesor de Mediación de Andalucía (BOJA núm. 11. 16 de enero de 2024, pág. 316/1). A priori bastante alineado con el marco diseñado por la LMACM, lo que sería del todo plausible. Desde esta Institución se desea que todo ello suponga parte de la cimentación de esa estrategia integral que la mediación necesita para su implementación social en Andalucía.

### 2.3.4.3.2. Sugerencias del Defensor del Pueblo andaluz tras el estudio de las entidades de mediación en Andalucía

El Defensor del Pueblo Andaluz formula algunas sugerencias a las distintas Administraciones e instituciones andaluzas, con el propósito de avanzar en la verdadera implementación social de la mediación en nuestra Comunidad Autónoma, incorporando la voz de los colectivos de mediadores y mediadoras en aquellos aspectos en los que han mostrado su preocupación por la necesidad de una

mayor homogeneidad e implicación pública en la mediación, y desde la convicción de que son un elemento importante a integrar, desde la colaboración, para el impulso de la mediación.

### Sugerencia 1

Apostar de forma decidida por el impulso de la cultura de paz, tanto a nivel autonómico, comarcal o municipal, coordinado y acompasado como política pública a modo de estrategia transversal inspirada en la prevención, la gestión y resolución alternativa de los conflictos, de igual modo que se realiza con la igualdad.

A la luz de las deficiencias de conocimiento general, y en particular por la sociedad y operadores jurídicos, se promuevan más inversiones y recursos públicos en actividades de publicidad y difusión de los MASC (Métodos alternativos de solución de conflictos).

### Sugerencia 2

Desarrollar y fomentar Sistemas Preventivos de Gestión de Conflictos sustentados en el diálogo y la cooperación, que contribuyan a una des-judicialización de muchos conflictos de la ciudadanía. Sugiriendo para ello, la integración de las instituciones de mediación existentes en cada lugar de Andalucía, contribuyendo así a impulsar la profesionalidad del método.

A nivel interno, se sugiere a las administraciones al impulso de un cambio general, y en la medida que está al servicio de la atención ciudadana, que prioricen la facilitación de espacios de gestión de colaboración y diálogo, para impulsar la cultura de paz. Ello requiere una estrategia transversal, similar a la implementada para favorecer el derecho a la igualdad de trato y no discriminación.

### Sugerencia 3

Abundando en la anterior sugerencia, sería deseable aglutinar los recursos públicos destinados a mediación, con independencia del ámbito material de aplicación, y promoción de los MASC. La administración autonómica, local o comarcal podría tener mucho que decir en el desarrollo de la mediación contando con las sinergias de los colectivos de profesionales de la mediación si desde una dirección única se planifica una estrategia transversal, cooperativa, integradora e interadministrativa basada en cultura de paz.

### Sugerencia 4

Conforme a la experiencia mediadora desarrollada en esta defensoría, y fundamentado en algunos de los datos que arroja este estudio, sería interesante que las administraciones impulsaran la mediación en su gestión con la ciudadanía en los contextos de interrelación cotidiana. Para ello, se recomienda además complementarla con la necesaria estrategia de pedagogía y sensibilización social e institucional, que respondan a la necesidad de fomentar e impulsar una mayor cultura de paz entre la ciudadanía, y en el seno de la propia administración.

### Sugerencia 5

El liderazgo en el impulso estratégico de la cultura de paz en la Universidad y en la formación profesional, a través de la formación transversal en resolución de conflictos y concretamente la mediación, en todas las disciplinas para los futuros profesionales que interactúan en la sociedad.

### Sugerencia 6

Introducir una mayor conexión y cohesión entre el Registro autonómico de personas mediadoras y el del Ministerio de Justicia, cuya divulgación resulte un espacio donde la ciudadanía pueda elegir

a las personas profesionales de la mediación conforme a sus criterios. Asimismo, sería interesante alinear los criterios de la formación continua exigida a la persona mediadora, que los registros controlan.

### **Sugerencia 7**

En los sistemas de designación de personas mediadoras se recomienda priorizar la libre designación de aquéllas por las personas interesadas o por quienes ejerzan su asesoramiento, así como titulares de juzgados y notarías, etc. en aras de eliminar o, al menos, rebajar la burocratización y agilizar los accesos directos de la ciudadanía a la mediación profesional.

### **Sugerencia 8**

Difundir una aclaración acerca de la posibilidad de ser persona mediadora y poder acceder al Registro Andaluz de mediadores de aquellas personas que cumplan los requisitos formativos de la Ley nacional (100 horas), que pueden ser mediadoras familiares en Andalucía. Ante las dificultades de comprensión que genera las diferencias existentes entre el número de horas de formación exigidas por la administración autonómica para optar a participar en el sistema de turnos establecido por el Reglamento andaluz, que parte del registro de mediación familiar (300 horas).

### **Sugerencia 9**

Impulsar medidas para garantizar la realización de formación continua esencialmente práctica, por todas las entidades públicas que ofrecen servicios de mediación y, en especial, por parte de la Junta de Andalucía, en relación con la mediación en el ámbito familiar.

### **Sugerencia 10**

Se plantea la conveniencia de crear un sistema de acreditación de competencias mediadoras. No resulta tan relevante el número de horas formativas exigidas, como el carácter práctico de las horas dirigidas a la adquisición de competencias. Mayor control en la acreditación del carácter práctico de la formación, ya sea básica como continua.

40  
años

dPA  
defensor del  
pueblo Andaluz

2.4

## Resoluciones

**Resoluciones formuladas por el  
Defensor del Pueblo andaluz en  
2023**

