



19. Mediación

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

PARTE GENERAL	2
2.3.3. Mediación	2
2.3.3.1. Introducción	2
2.3.3.2. Análisis de las actuaciones de mediación	2
2.3.3.2.1. Quejas relativas al eje de Personas	3
2.3.3.2.2. Quejas relativas al eje de Planeta	7
2.3.3.2.3. Quejas relativas al eje de Prosperidad	9
2.3.3.2.4. Resultados de las quejas de mediación	16
ESTE TEMA EN OTRAS MATERIAS	19
Balance	19
B4.2. Los procesos de mediación para la resolución de conflictos	19
B5.2. Compromisos del Defensor del Pueblo andaluz con la sociedad civil	19
2.1.3. Infancia y adolescencia	20
2.1.3.1. Introducción	20
2.1.4. Vulnerabilidad económica y social	21
2.1.4.2.3.2.4. Importancia del Tercer Sector en los procesos de reinserción de la población penitenciaria	21
2.2.6. Servicios de Interés General y Consumo	22
2.2.6.1. Introducción	22
2.4. Resoluciones	22
2.4.2. Planeta y Prosperidad	22
2.4.2.6. Sostenibilidad y Medioambiente	22
REVISTA DEL INFORME ANUAL	24
Los derechos de todos los vulnerables	24
3. Eje Planeta y Prosperidad	25
Subvenciones y ayudas en concurrencia no competitiva. Tonto el último	25
4. Eje Cultura de Paz	26
La buena administración: XXXVII Jornadas de Coordinación de las Defensorías del Pueblo en España	26
El impulso a la mediación y otros métodos de solución de conflictos	27
Reforzar la alianza con las entidades sociales en la defensa de los derechos y libertades de las personas	29
La coordinación entre administraciones, un reto para trabajar en entornos vulnerables	31



Parte General

2.3.3. Mediación

2.3.3.1. Introducción

En línea con el ODS 16, la cultura de paz se ha convertido en un eje vertebral para la institución del Defensor del Pueblo Andaluz. Ello implica que la mirada del Defensor se enfoque hacia la invitación al diálogo, antes de asumir una intervención que coloque a la Administración en un proceso confrontativo con la ciudadanía.

Ello no obsta para que muchos de los asuntos que son gestionados deban continuar con el abordaje del procedimiento de la supervisión clásica. Sin embargo, en todos aquellos supuestos en los que sea factible utilizar un medio flexible del tipo que nos procura la mediación o la intermediación, en determinados momentos, se optará por trabajar con las herramientas de que disponemos para fomentar una cultura de diálogo, cooperación y solución de problemas entre los verdaderos protagonistas de las controversias que llegan a esta institución, es decir, la ciudadanía y las administraciones públicas.

Este informe se redacta en el momento de la entrada en vigor de la [Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero](#), de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia, como ya se ha referido en el punto anterior de este capítulo, pero debe resaltarse en este epígrafe la importancia de que uno de los dos títulos que la conforman esté dedicado a los denominados MASC (Mecanismos adecuados para la solución de controversias), que precisamente se refieren a la negociación, la mediación, la intermediación y otras fórmulas adaptativas. El establecimiento de la obligación de recurrir a alguno de estos medios como requisito previo a la presentación de una demanda en el orden jurisdiccional coloca a la negociación y la mediación, en su caso, como requisito de procedibilidad.

Bien es cierto que en el ámbito administrativo y contencioso administrativo, la ley ha postergado esta obligación a la regulación que está por venir, para atender las especificidades de esta materia. No obstante lo cual, la realidad viene aplicando como norma supletoria la vigente en los órdenes civil y mercantil en las controversias entre ciudadanía y administraciones públicas, que se abordan con la mediación extrajudicial e intrajudicial. Ejemplos de ello son las experiencias de esta Defensoría, o de algunos ayuntamientos como el de Madrid, o la mediación intrajudicial en el seno de procedimientos judiciales de lo contencioso en lugares como Madrid, Valencia, Murcia, Burgos, o Valladolid. Todas las experiencias antes citadas se regulan a través de protocolos de actuación acordados con los respectivos Tribunales Superiores de Justicia.

2.3.3.2. Análisis de las actuaciones de mediación

Siguiendo la estructura propuesta por la Estrategia del dPA 2021-2024, en consonancia con los ODS de la Agenda 2030, a continuación se resaltan los asuntos más relevantes sobre los que se ha intervenido en 2024 con el procedimiento de mediación del Defensor del Pueblo Andaluz, así como aquellos expedientes que han sido abordados desde un enfoque de cultura de paz, con mecanismos igualmente flexibles y adaptativos a cada caso y situación.

Se reitera nuevamente, como en informes precedentes, la importancia que han tenido estas actuaciones como procesos de diálogo, en su gran mayoría presenciales, en los que han participado directa y activamente ciudadanía y administraciones públicas locales, autonómicas, e incluso en algún supuesto una administración central del Estado, invitada a cooperar en la comprensión y solución de las controversias sometidas a la intervención de este Defensor del Pueblo Andaluz.

Prueba de ello son los recurrentes y sostenidos niveles de acuerdos, muestra de la madurez de la ciudadanía andaluza en la defensa de sus derechos e intereses, así como de la buena disposición y la colaboración prestadas por las administraciones públicas que han sido invitadas a formar parte de los procesos mediadores.



2.3.3.2.1. Quejas relativas al eje de Personas

En relación con el Eje de Personas se han gestionado expedientes relativos a personas mayores, educación, infancia y adolescencia, personas en situación y/o riesgo de vulnerabilidad y salud y bienestar. Situando en el centro a la persona, partimos de diferenciar los escenarios que afectan a personas mayores y personas menores de edad, y dada la casuística y la naturaleza de nuestra Institución, trataremos de forma separada las intervenciones relativas a cuestiones de salud, y a personas vulnerables, como colectivo con independencia de la edad de las mismas.

Personas mayores

Los asuntos gestionados a través de enfoque mediador durante 2024 relacionados con las personas mayores se refieren fundamentalmente a incidencias relativas a la gestión de recursos previstos para ellas por parte de la Administración Pública.

En este sentido, atendimos en el expediente de queja 24/1594, a un grupo de socias y socios de un **Centro de Participación Activa** de una localidad sevillana que, tras la pandemia, ven reducida la posibilidad de hacer uso del centro en horario de tarde por la insuficiencia de personal. Además, un amplio grupo de mayores, mantienen discrepancias con el presidente de la asociación y con el alcalde, a quienes presentaron diversas propuestas de actividades (lúdicas, de estimulación cognitiva, de relajación, de arte y de manualidades). Muchas de las socias tienen obligaciones familiares que les impiden acudir al centro en horario de mañana. Tras la intervención mediadora con el Ayuntamiento, éste mostró su disposición a dinamizar el Centro el mayor tiempo posible, siempre que sea a través de la propuesta de talleres que puedan impulsar asociaciones o entidades, con las que el ayuntamiento pueda acordar o convenir, en la medida en que no dispone de recursos propios para dotar de personal al centro de mayores. Además, nos informa el alcalde que ya existen diez u once propuestas de talleres, estimando que tienen buena acogida por los asociados en atención a las inscripciones.

Debemos destacar un asunto, que parece recurrente en muchas zonas del territorio andaluz, y que lo representa el expediente [24/5650](#) [queja 24/5650 BOPA], en el que nos remiten trabajadoras del servicio público que procura la Ley de Dependencia, acerca de la **necesidad de optimizar sus jornadas laborales y reducir barreras para la prestación eficaz del servicio**. Habían formulado al Ayuntamiento de referencia, de la provincia de Sevilla, una propuesta de establecimiento de franjas horarias para coordinar la prestación del servicio, lo cual además les permitiera mejorar sus condiciones de trabajo. Nos explicaron la variedad de situaciones que viven y consideraban que se debe concienciar más a la Administración y a los usuarios y sus familiares sobre las condiciones en las que prestan estos servicios. En este caso, son 200 trabajadoras, y solo 15 cuentan con jornada completa. Muchas de ellas refieren tener contratadas 25 horas de trabajo y una gran dificultad para completar la jornada completa con otra actividad. Consideran que la situación está provocando un problema para la incorporación de nuevas auxiliares, en la medida que no les resulta de interés el trabajo, ante la fractura de jornadas que tienen que afrontar. Estiman que si contaran con franjas horarias dispuestas por el Ayuntamiento, a la empresa que las contrata le sería más fácil organizar los trabajos y encontrar quien lo asuma. Parece además, que esta situación se repite en otras localidades, y en algunas se ha solucionado cuando el consistorio ha optado por establecer las franjas horarias a los usuarios.

En este supuesto, recibimos información desde la Delegación de Bienestar Social municipal a nuestra propuesta de mediación, informando que mantienen reuniones habitualmente con representantes de las trabajadoras del servicio de ayuda a domicilio de la Ley de la Dependencia para tratar diferentes temas relacionados con el servicio, entre otros el que se plantea. Nos informan que desde el año 2023, en el documento que se remite a la empresa para el alta en el servicio de los usuarios están incluidas las franjas horarias, que nos adjuntan. Y a través de contacto telefónico con el Ayuntamiento y con la información recibida intermediamos detectando que quizás era una cuestión de coordinación y de participación de los agentes que realizan directamente el trabajo. Terminamos recibiendo un correo de las interesadas informando que se están reuniendo con el consistorio y están acordando criterios y compromisos y desistían de la mediación para dar una oportunidad a su propia gestión.

Este tipo de cierres de quejas en mediación es para el Defensor del Pueblo andaluz un magnífico resultado, que provoca la negociación entre las partes, una vez que la institución ha sentado las necesarias bases para que se desarrolle con normalidad un diálogo que debiera darse siempre que resulte posible entre la ciudadanía, cada vez más capaz de hacer valer sus derechos por sí misma, sin sentirse víctima de una situación que, tal vez, debatiendo en un espacio seguro con la Administración, halle soluciones de consenso en el marco de la ley aplicable. El Defensor no tiene necesidad de dictar una resolución ni de provocar un encuentro en su sede, si las partes se encuentran con la posibilidad real de sentarse y



debatir entre ellas. Es una buena demostración de la buena administración y del ejercicio del derecho de participación ciudadano.

Infancia

Nuevamente los asuntos atendidos en mediación con relación a la protección de los intereses de los menores vuelven a estar asociados con la planificación docente y la atención educativa. Asimismo, se repiten los expedientes relativos a la dotación de recursos e infraestructuras en los centros escolares.

Por otra parte, merecen destacarse expedientes abordados con mediación, relativos al **estado de infraestructuras y servicios en centros escolares** (comedores, calderas, etc.), abarcando aspectos incluso como la esperada construcción de nuevos centros (podemos citar las quejas 23/9339, [23/9504](#), 23/9502, 24/7546, 24/8990). En nuestra labor de intermedación y de mediación hemos podido recabar información o actualizar la que nos aporta la ciudadanía y aproximarla a las posibilidades y al conocimiento de la planificación que maneja la administración competente. Estas intervenciones tranquilizan a las familias, en la medida en que expresan su desasosiego y su frustración, a la vez que permiten a la administración educativa exponer sus previsiones de actuación, que no están reñidas con desoír las necesidades de los menores afectados, y menos aún con atenderles de manera adecuada, en proporción a las posibilidades de que se dispone en cada situación y contexto.

Un ejemplo de todo ello es el expediente 24/7655, relativo a la necesidad de realización **obras para el adecentamiento de los patios de un centro escolar**. La cuestión a tratar venía provocada por la complicada, y a la vez recurrente, controversia competencial entre Ayuntamientos y la Consejería de Educación en relación con este tipo de asuntos. Tras el proceso de mediación, se alcanzó un acuerdo que permitió solventar el problema y dar comienzo a las obras. Además, se consensuó entre ambas administraciones una hoja de ruta para la ejecución de las mismas, recuperando la comunicación fluida y mejora de la relación entre administraciones públicas local y autonómica.

En 2024 se reiteran también asuntos relativos a la **eliminación de líneas educativas**, en la etapa de Educación Infantil (quejas 24/6969, 24/6970, 24/6971, 24/6972, 24/8502, [24/5331](#), 24/6500).

Por comentar algunos, pueden citarse más concretamente los expedientes 24/3222, 24/3341, 24/3342, 24/3343, 24/3344, 24/3407 y 24/3433, en los que la ciudadanía exponía su lógica preocupación por la calidad educativa que se proporciona a sus hijos e hijas cuando ven reducirse las líneas antes citadas. En todos los supuestos, la Administración pública ha mostrado un correcto cumplimiento de los criterios rectores vigentes para proceder en consecuencia, garantizando el acceso a la enseñanza del alumnado y sin menoscabo de sus derechos. Ello no obsta para que la ciudadanía no disponga siempre de la información completa, sobre la cual se adoptan las decisiones que les afectan. Puede afirmarse que entre las quejas que nos trasladan, prevalece la necesidad de conocer los criterios que utiliza la Administración en estos casos, para la toma de decisiones al respecto de mantener o eliminar líneas de educación en la etapa infantil. La conclusión derivada de los procesos de intervención mediadores es que las familias precisan conocer dichos criterios y cómo se aplican, amén de no compartir la solución adoptada, así como que se ha constatado que con las conversaciones mantenidas en directo con la administración educativa, las familias reducen su nivel de exigencia y confrontación, al comprender que no se siempre se logra un resultado esperado, pero al menos sí han protagonizado una escucha activa y recibido las explicaciones necesarias para, finalmente, asumir las decisiones de los poderes públicos.

En relación con la infancia, merece destacarse, por último, la mediación llevada a cabo en materia de **seguridad vial**, que traía como causa el atropello de una menor en el casco antiguo de una ciudad. A pesar de las restricciones al tráfico y las limitaciones de velocidad, los vecinos solicitaban al Defensor una intervención mediadora para generar consenso sobre puntos ciegos y zonas a reforzar, además de las medidas ya existentes. Se facilitó a través de nuestra mediación la necesidad de una mayor conexión y comunicación entre personal técnico del consistorio y los propios vecinos, por lo que realizaron una visita conjunta a las calles más conflictivas. Una vez evaluada la situación, ambas partes se comunicaron las diferentes mejoras que eran posibles, y que el Ayuntamiento se comprometió a adoptar en el contexto de la mediación ([queja 24/3125](#)).

Salud

Entre los asuntos asociados con la materia de salud y vinculados a función pública, gestionamos con enfoque mediador dos expedientes, en los cuales se planteó, en el marco de los procesos de selección de personal, la necesidad de clarificar por parte de la Administración si la competencia para emitir la acreditación sobre la capacitación profesional funcional podía entenderse atribuible a los facultativos de Atención Primaria, en atención a una norma reciente que se prestaba



a confusión. Dicha cuestión la suscitó un particular afectado en la provincia de Almería, y el Sindicato Comisiones Obreras (expedientes de queja 23/5504, 24/1355). En este supuesto, cuya aclaración serviría para dar solución a un problema general que afecta a todas las personas que quisieran concursar a una plaza, se propuso por el Defensor una mesa de mediación, invitando a Función Pública y a la Dirección General de personal del SAS.

Tras varias conversaciones con ambos departamentos de la administración autonómica, estos decidieron que podían abordar el asunto de manera autónoma, sin necesidad de hacer uso de la mediación ofrecida, por lo que se dio una salida negociada a las quejas, que sirvieron para clarificar el asunto controvertido. Tras recibir el resultado de sus conversaciones y el acuerdo adoptado, el Defensor agradeció el esfuerzo de coordinación inter-administrativa realizado.

Por otra parte, durante el mes de diciembre celebramos una mediación en el centro hospitalario en una capital de provincia (24/6009), impulsada por el sindicato CSIF y apoyada por 1500 profesionales del centro, donde se planteaba un problema de **falta de cobertura de las ausencias justificadas del personal**, siendo uno de los centros donde porcentualmente dicho problema era el más alto. En la mediación se desarrolló un diálogo productivo entre las partes, que asumieron que en épocas anteriores, con otra dirección hospitalaria, había sido complicado. Se acordó abordar todos los temas pendientes con un orden de prelación, que facilitó posteriormente la asunción de compromisos del siguiente tipo: fijar un calendario que sirviera como hoja de ruta para gestionar cada asunto, con la explicación del problema, las posibles soluciones sugeridas, así como la indicación de las personas que podrían coadyuvar en la gestión de cada cuestión, quedando el asunto solventado en ese sentido, es decir, otorgándose las propias partes su protagonismo y buena disposición para debatir y solventar cada punto, en un clima de colaboración, propiciado por el escenario mediador que habían vivido.

Personas en situación de vulnerabilidad

El trabajo con personas en situación de vulnerabilidad que se ha llevado a cabo con enfoque mediador en 2024 ha estado muy ligado a la materia de vivienda. En este sentido, se ha mediado en situaciones relativas a necesidades de viviendas públicas en régimen de alquiler, así como en cuestiones relativas a la situación de vulnerabilidad a la que se ven sometidos ciudadanos por los cortes de suministro eléctrico continuado.

Merece destacarse en este informe la tramitación del expediente [23/8413](#), que se retomó a primeros de año, con la celebración de una segunda reunión del proceso mediador que continuaba gestionándose en esa queja, y cuyo fondo del asunto era relativo a los **cortes de luz en el Darro**. La citada sesión de mediación, impulsada por su propio alcalde ante los dos meses de incidencias con el suministro eléctrico, de forma continuada, contó con la presencia de, al menos, seis personas electrodependientes afectadas. Esta fue una experiencia de gestión de esta problemática, desde un punto de vista singular, al abordarse con una intervención mediadora, enfocando el problema como una cuestión social, ante la existencia de numerosas denuncias por conexiones fraudulentas a la red eléctrica, que la ponía en riesgo. Siendo así que el procedimiento de denuncia y sanción resultaba insuficiente.

Para ello se diseñaron dos mesas de diálogo, una de carácter técnico sobre el suministro, para entender la dinámica de lo sucedido los dos meses de reiteración de cortes, así como las medidas adoptadas por la entidad suministradora. Y otra mesa de carácter social, pues se valoró que Darro podría ser un escenario asequible para planificar una estrategia de intervención social conjunta entre las administraciones y la compañía suministradora, liderada por el consistorio, a través de un trabajo cooperativo, coordinado y continuado. La incidencia en Darro de conexiones fraudulentas al suministro eléctrico es escasa, a pesar del gran calado y recurrencia que la cuestión tiene en Andalucía. Y más allá de la prevención del fraude energético, existe una preocupación por la seguridad de las personas, sus bienes y de las infraestructuras.

En esta reunión de intervención social, para crear fórmulas cooperativa, se consideró oportuno incorporar los siguientes aspectos: 1) Formar y educar a la población afectada por su seguridad y reconducirla hacia la regularización de la situación energética; 2) Crear vías de comunicación directa entre los agentes sociales de la administración y la entidad suministradora para conformar la colaboración posible; 3) Definir la dinámica de cooperación y coordinación inter-administrativa, en aras de la prevención y de la solución de este conflicto; y 4) Crear un sistema de comunicación entre todos.

Como punto de partida, se estimó adecuado conocer el volumen o dimensión real del asunto a través del censo de viviendas afectadas, así como su estudio socio-económico y grado de vulnerabilidad familiar para poder diseñar estrategias de intervención social. Los participantes expusieron y analizaron barreras y limitaciones, así como la necesidad de coordinación y cooperación, concluyendo con la necesidad de diseñar un protocolo de actuación para determinar de forma clara la dinámica de colaboración.



De las ideas más concluyentes sobre posibles actuaciones colaborativas, se procedería a realizar consulta jurídica de viabilidad sobre las propuestas de impulso, y a través del liderazgo del alcalde, en su caso, se coordinaría con el personal técnico de intervención social que acude a la localidad. Participaron en el proceso de mediación tanto el Ayuntamiento, la Compañía de Electricidad, la Delegación Territorial de Economía, Hacienda y Fondos Europeos y de Política Industrial y Energía, Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad, Delegación del Gobierno de la Junta de Andalucía en Granada, así como la Diputación Provincial de Granada.

Por otro lado, también en el curso del año, atendimos una situación de vulnerabilidad provocada en este caso por la **insalubridad en la que se encontró un bloque de vecinos** a consecuencia del bloqueo de un desahucio judicial de más de 15 años (queja [24/3788](#)). La presidenta del bloque de vecinos de una localidad sevillana, nos trasladaba que llevaban más de 15 años soportando las consecuencias de una vivienda abandonada en la cuarta planta, propiedad de un Fondo de Inversión, que fue desvalijada de las ventanas, y tapiada la puerta de acceso. El espacio se había convertido en un palomar, plagado de animales muertos, parásitos y excrementos, además de los ruidos que los vecinos debían soportar. Habían puesto denuncias a la policía local, presentado instancias al ayuntamiento, quejas en urbanismo, pero no tenían respuesta ni se actuaba, pues al parecer existía, como se ha comentado, un proceso de desahucio interpuesto por el Fondo, desde hacía 15 años. Relataban los vecinos también que incluso habían tratado de contactar con el Fondo de Inversión, sin éxito.

Tras la información aportada, a mediados de mayo iniciamos actuaciones mediadoras instando la colaboración del Fondo de Inversión, que pertenecía a una entidad financiera. Para ello les enviamos el Informe del Servicio de Salud Pública que la Junta de Andalucía realizó a petición de una interesada, siendo ésta la única respuesta de la administración de todos sus intentos y peticiones municipales. Traslamos a la propiedad del inmueble la necesidad de llevar a cabo con urgencia una actuación con base en el informe de la Inspección de Salud. Por otra parte, y ante la falta de respuesta municipal, impulsamos actuaciones mediadoras consistentes en informar e instar la colaboración del Ayuntamiento para la adopción de medidas contingentes que contribuyeran a minimizar la situación ante la cuestión de insalubridad pública declarada.

Tras nuestra intervención, por parte del Ayuntamiento se procedería a la colocación de jaulas en la azotea, para ir conteniendo la colonia de palomas existente. Y por parte del Área de Urbanismo, ya nos comunicaron que habían solicitado la intervención de la policía local y remitirían informe a la Defensoría, que trasladamos a los vecinos a los efectos de su conocimiento.

Por parte del Fondo de Inversión propietario del inmueble afecto, informaron que habían activado el asunto, comunicándose con su abogado y procurador en la causa judicial que tenía bloqueado el acceso al inmueble para la presentación en el juzgado de los informes acreditativos de la situación de insalubridad, con el propósito de lograr la autorización judicial de acceso al inmueble lo antes posible.

Posteriormente, la interesada nos remitió el siguiente texto: *“agradecerte tu labor con respecto a la problemática de la vivienda de B. C., en el día de hoy he recibido una llamada de Barcelona y ahora mismo acaba de marcharse el responsable de la provincia de La Caixa, quien me ha asegurado que en cuestión de días van a proceder a limpiar la vivienda y a tomar todas las medidas que sean necesarias al respecto. De todas formas, te seguiré informando para certificar que se hace efectivo todo lo que me han asegurado por parte de la entidad.”* En fecha posterior, nos envió fotografías del acceso a la vivienda y nos comentó que se había solucionado todo, con una limpieza completa y que *“si no llega a ser por ustedes, aún seguimos esperando”*.

La Defensoría utiliza procesos adaptativos y flexibles como lo son la intermediación y la mediación, que permiten tejer la interrelación entre las personas afectadas para resolver un conflicto

Este asunto se destaca en la medida que se consideró esencial para su resolución utilizar procesos adaptativos y flexibles como lo son la intermediación y la mediación, que permite tejer la interrelación entre los afectados directos e indirectos de un conflicto. Además, pone en evidencia cómo un problema real, que llega al extremo de una situación insalubre declarada, es consecuencia de la inmovilidad de un proceso judicial lento y rígido, limitado a analizar solo una parte de la controversia, centrándose en exclusiva en el problema del desahucio, que ni siquiera tenía sentido ya y que estaba bloqueando la posibilidad de actuar por parte de otras instancias.



2.3.3.2.2. Quejas relativas al eje de Planeta

Las quejas relacionadas con el **planeta** comprenden aquellas que durante 2024 se han gestionado con procedimiento mediador y que, de forma sucinta, pueden centrarse en los asuntos relativos a sostenibilidad y Medio Ambiente.

Medio Ambiente

Nuevamente, las situaciones vividas por la ciudadanía afectada por cuestiones de emisión elevada de ruidos adquieren gran importancia en nuestras intervenciones mediadoras. La configuración de mesas de diálogo sobre el problema citado, propiciando la participación directa de las personas afectadas, la Administración con presencia de las diferentes áreas implicadas (seguridad, protección ambiental, urbanismo, etc.) y en muchos casos los titulares de licencias invitados por la propia administración, atendiendo a nuestra sugerencia, han contribuido a crear entendimiento, recuperar relación entre vecinos y de estos con la propia Administración, así como a minimizar la problemática en la mayoría de los casos gestionados, a través de la adopción de medidas concretas y adaptadas a cada escenario. Todo ello pone de relieve la virtud en nuestros procesos mediadores de una gestión basada en cultura de paz.

Contaminación acústica

Gran parte de los supuestos gestionados responden a conflictos vecinales ocasionado por razones de **ruido** provocados por la actividad de **bares, restaurantes, y otros establecimientos** sujetos a licencia municipal. De todos ellos destacamos aquellos en los que se han adoptado compromisos innovadores y diferentes a los de otros años ([23/6011](#), 24/1499, 24/357, [23/8132](#)). Por citar alguno, compartimos el caso de la asunción del compromiso de las partes de compartir equipos de sonido que incorporen limitadores de potencia y que así unifique la misma música para la zona de bares. La tramitación de estos expedientes tienen un promedio de dos a tres meses y observamos que las administraciones están acogiendo con buen grado este tipo de gestión cada vez más conveniente.

Sin embargo, debe comentarse el asunto del expediente 23/6906, en el cual, si bien el Ayuntamiento afectado entendía la necesidad vecinal ante la acumulación y continuidad del ruido, y a pesar de declarar la **zona** como **acústicamente saturada**, no se han materializado actuaciones en dicho sentido. Por ello, los vecinos recientemente nos han vuelto a transmitir su malestar y desesperación, pues saben que se ha producido la declaración de zona ZAS pero ello no ha supuesto un cambio apreciable. Y continúan sin encontrar bienestar en sus domicilios.

Otros escenarios donde el ruido altera la tranquilidad del hogar de los vecinos y consideramos interesante destacar sería la modificación de ubicación de **las atracciones infantiles** en un paseo marítimo, donde los vientos predominantes favorecían la inmisión de ruido (23/7967). Los vecinos llevaban ocho veranos solicitando la adopción de medidas y proponiendo alternativas de ubicación para que no molestaran a nadie, o incluso propusieron la rotación de ubicaciones para repartir la carga, si bien la Administración había realizado las mediciones de niveles de ruido y no se sobrepasaban los límites permitidos. Realizamos la intervención antes de verano, a modo de prevención de la futura controversia, y a finales de septiembre recibimos el siguiente mensaje de los afectados:

"Agradecer su ayuda en este asunto... este verano por fin hemos podido disfrutar de nuestra terraza como hacíamos antes. De manera sorprendente, el pasado mes de Julio montaron las atracciones de feria en una de las localizaciones que ofrecimos como alternativa... Después de 8 años de malestar y sufrimiento, no está mal. Es por ello que el pasado 22 de agosto nos reunimos de nuevo con el alcalde para agradecerle que cumpliera con su palabra y su compromiso con nosotros".

Merece destacarse también la queja de una comunidad de propietarios (expediente [23/8405](#)) relativa a problema con ruido molesto y continuado durante toda la tarde y a veces hasta altas horas en la noche que se generaba en un local municipal, cedido a dos asociaciones de vecinos, debido a las diferentes clases organizadas de bailes, así como los ensayos de carnaval. A ello se unían las molestias ocasionadas por el uso continuado de unas pistas deportivas gestionadas por dichas asociaciones. Es una constante la existencia en estos conflictos de malos entendidos e interpretaciones erróneas que derivan finalmente en un conflicto vecinal. La mediación ofrece un espacio seguro donde se puede avanzar en la comprensión a través de la explicación y aclaración de las pretensiones, mejorando las relaciones de cara al futuro. El Defensor promovió un encuentro con las asociaciones, los vecinos afectados y las delegaciones municipales competentes del Ayuntamiento, para provocar que las partes afectadas generasen ideas dirigidas a mitigar los ruidos, con el propósito de promover un uso adecuado de las instalaciones, y que ello redundara en una mayor calidad de vida y una convivencia pacífica.



Otro contexto donde el ruido ha sido el motivo de nuestra intervención son aquellos conflictos que nos presentó la ciudadanía, asociados al ruido derivado del tráfico rodado ([24/0383](#), [24/0990](#), [24/1117](#) [queja 24/1117 BOPA]), que han finalizado todos con acuerdos totales.

El modelo de intervención mediadora de la Defensoría en estos casos trata de explorar y concretar qué aspectos consideran los afectados que producen más ruido del tráfico que discurre por sus calles, compartir la información y tratar de minimizar y erradicar la problemática. En cada escenario, con sus particularidades y casuística: pavimentos adoquinados, aperturas de nuevos viarios, inexistencia de elementos disuasorios para la velocidad, ausencia de señalización, cortes de tráfico por la celebración de eventos, o arquetas hundidas en el pavimento.

Es habitual en estas mediaciones que los afectados acudan con ideas o propuestas cuyo análisis y discusión resulta sumamente oportuna, pues normalmente, con la participación de la policía local se valora la información de posible idoneidad o no, o el compromiso de estudio si las propuestas no se hubiesen contemplado por la administración.

Los afectados suelen recibir información sobre la planificación prevista por la administración local, así como las diferentes cuestiones presupuestarias, faseado de ejecución o temporalidad que puedan concurrir. Y en muchas ocasiones los vecinos reciben el reconocimiento de resultar fuente de información precisa, tanto de las causas específicas que producen el ruido, como de los puntos ciegos y problemáticos conforme a su experiencia, así como nace una diversidad de ideas y posibilidades para su valoración. Además, y en la medida que nos desplazamos en nuestras intervenciones mediadoras, solemos visitar in situ con los afectados el lugar controvertido, o bien suele resultar un pacto entre la administración y los vecinos fijar una visita conjunta.

Con respecto, por otra parte, a conflictos con la administración local, no referidas a ruido, debemos señalar varias intervenciones mediadoras y de intermediación, desarrolladas en diferentes localidades andaluzas, dirigidas a restablecer la **limpieza y adecuación de parcelas municipales** abiertas, donde los vecinos depositaban residuos de forma indiscriminada ([23/9098](#), [24/3590](#) y [24/3958](#)). Cada vez apreciamos que no solo la ciudadanía nos remite información sobre el inicio o la finalización de actuaciones comprometidas, sino que también la Administración nos escribe y envía fotografías de los resultados logrados con el acuerdo asumido, junto a su agradecimiento por nuestra intervención.

Sobre tratamiento municipal de las colonias felinas

En 2024 han sido varios los expedientes tramitados donde el elemento común era la necesidad de implantación de la nueva Ley 7/2003 de 28 de marzo de protección de los derechos y el bienestar de los animales, que entró en vigor el 29 de septiembre de 2023, si bien en 2024 ha sido donde realmente ha tenido mayor atención en el seno de los municipios. Con esta ley, las administraciones deben hacer efectiva la protección de los animales.

Cada día resulta más evidente la creciente sensibilización de la ciudadanía ante la necesidad de garantizar la protección de los animales en general y, particularmente, de los animales que viven en el entorno humano, en tanto que se trata de seres dotados de sensibilidad cuyos derechos deben protegerse, tal y como recogen el artículo 13 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea y el Código Civil español.

Así, las comunidades autónomas y los ayuntamientos se han hecho eco de la necesidad de desarrollar normativas que avancen en la protección de los animales, su bienestar y el rechazo ante situaciones de maltrato hacia los mismos. Si bien es verdad, que en muchos municipios de nuestro entorno, encontrar esos mecanismos para la creación de protocolos singularizados no era una realidad, tras meses de la entrada en vigor de la ley. Concretamente, desde el área de mediación, nuestro trabajo ha consistido, a raíz de las diferentes quejas de la ciudadanía en torno a situaciones donde se hacía evidente la necesidad de coordinación y elaboración de planes encaminados a la puesta en marcha de los mecanismos CER para colonias felinas, ayudar a implementar protocolos en los municipios que hagan realidad la protección animal, previniendo el alto grado de abandono.

Para ello, en los asuntos tramitados hemos creado mesas de trabajo donde los ayuntamientos pudieran diseñar protocolos de actuación en el marco de esta nueva legislación, para la correcta protección de dichas colonias, poniendo en valor la participación ciudadana, y la disposición municipal, de las Diputaciones Provinciales, así como con el apoyo de la Junta de Andalucía.

En el marco de las colonias felinas, la gestión de estas poblaciones en libertad y que tienen su origen en gatos ferales, o abandonados, extraviados o merodeadores sin esterilizar y de las camadas procedentes de éstos, la ley introduce el concepto de gato comunitario, el gato libre que convive en entornos humanos y que no es adoptable debido a su falta



de socialización. Con nuestra mediación hemos colaborado en que, por parte de los municipios implicados, se lleve a cabo una gestión integral de estas colonias felinas, con métodos no letales, basados en el método CER, con el objetivo de reducir progresivamente su población mientras se controla el aporte de nuevos individuos con la esterilización obligatoria de los gatos con hogar. Con todo ello se logra conocer los siguientes aspectos:

- a) Cómo fomentar la colaboración ciudadana para el cuidado de los gatos comunitarios, estableciendo los procedimientos en los que se recogen derechos y obligaciones de los **cuidadores** de colonias felinas, aprovechando en cada municipio a las personas que, de hecho, ya se ocupaban de modo voluntario a cuidar de las mismas.
- b) Como en todos los expedientes tramitados existía la participación de grupos políticos implicados en la correcta aplicación de los CER (PACMA), hemos servido de vehículo para que las administraciones locales puedan tener acceso fácil y directo con entidades de Gestión de Colonias Felinas ya inscritas en el Registro de entidades de protección animal para la implantación y desarrollo de los Programas de Gestión de Colonias Felinas.
- c) Para una correcta asunción por parte de las entidades locales de la responsabilidad de la atención sanitaria de los gatos comunitarios (esterilización, vacunación, desparasitación...) se ha buscado en cada caso concreto el recurso más adaptado a la realidad de cada municipio, ya sea a través de convenios de colaboración con clínicas veterinarias de la zona, colegios profesionales de veterinarios de la provincia, o en su caso contando con la ayuda de la Diputación Provincial, que en alguna provincia ya ha dotado del recurso necesario para apoyar a los municipios con la implantación de un servicio de un profesional veterinario colegiado que los pueda asistir.
- d) Ha sido común la voz de alarma de los diferentes ayuntamientos, que entienden que carecen de recursos para poder gestionar correctamente la aplicación de estos protocolos, sobre todo en cuanto a la gestión veterinaria, puesto que el coste por cada individuo de la colonia a aplicar el CER suponía en la mayoría de los casos en torno a 90 euros.
- e) En las actuaciones mediadoras realizadas, los promotores de las quejas se han puesto al servicio de los ayuntamientos para ayudarlos con campañas de formación e información a la población, de los programas de gestión de colonias felinas que se implanten en el término municipal.
- f) Los pasos consensuados con los Ayuntamientos para establecimiento de planes de control poblacional de los gatos comunitarios, ha seguido los siguientes criterios:
 - 1.º Mapeo y censo de los gatos del término municipal, para una planificación y control en las esterilizaciones acorde al volumen de población a controlar para que resulte eficiente e impida el aumento del número de gatos.
 - 2.º Esterilización de los gatos mediante la intervención de veterinario habilitado para esta práctica, incluido el marcaje auricular.
 - 3.º Programa sanitario de la colonia, suscrito y supervisado por un profesional veterinario colegiado, incluyendo al menos la desparasitación, vacunación e identificación obligatoria mediante microchip con responsabilidad municipal.
 - 4.º Establecimiento de los lugares y personas habilitadas para poder alimentar a los felinos y mecanismos de limpieza que se van a utilizar en dichas zonas.

2.3.3.2.3. Quejas relativas al eje de Prosperidad

Incorporamos en este apartado las gestiones efectuadas con procedimiento mediador en quejas relativas a urbanismo, ordenación del territorio, administración local, movilidad y vivienda.

Urbanismo y ordenación del territorio, movilidad y accesibilidad

Este año se han gestionado asuntos relacionados con procesos urbanísticos interrumpidos, cuestiones de vivienda, deficiencias o carencias de suministros de agua o luz en los procesos de urbanización, o cuestiones de movilidad y accesibilidad. Los asuntos asociados a situaciones urbanísticas inconclusas han sido numerosos y por razones variadas.



Destacamos la gestión de un expediente procedente del año 2021 ([21/6487](#)), relativo a la situación que sufre un grupo de vecinos a los que su Ayuntamiento otorgó licencia de obra de sus viviendas en una urbanización y que cuentan con **informe desfavorable a su solicitud de suministro de agua potable y conexión a la red de saneamiento** “por falta de capacidad de las infraestructuras”. Llevan en esta situación desde 2018, cuando compraron la parcela y no se pudo contratar agua de obra siendo una parcela urbana, habiendo sido pagada y firmada licencia de obras para vivienda.

El desarrollo urbanístico de la zona se desplegó con la colaboración de los dos municipios colindantes, quienes acordaron que el suministro de agua para la zona urbanística comentada se realizaría por la entidad gestora del suministro de agua de una de las localidades, en base a un acuerdo adoptado por ambos municipios.

Impulsamos una intervención mediadora, al objeto de conocer las dificultades existentes y procedimos a invitar a ambos municipios, así como a las empresas suministradoras de agua de ambos. De la información que se disponía en la Defensoría, en su gestión inicial supervisora, se conocía que ambos municipios habían celebrado diferentes encuentros para tratar de solucionar el asunto sin éxito.

Además de dos representantes de los vecinos afectados, acudieron el secretario de la Entidad Urbanística de Conservación, titulares aún de sectores pendientes de urbanizar, así como la entidad promotora. Por el Ayuntamiento de los vecinos afectados, participó el Delegado de Urbanismo y su Asesor Jurídico, el Consultor de la entidad municipal de aguas de la localidad, como Ingeniero de Caminos, Canales y Puertos, y autor del proyecto técnico presentado por la entidad, junto al Gerente y el asesor jurídico de la misma. También acudió el gerente de la empresa de vivienda y anterior Delegado de Urbanismo del Ayuntamiento que había mantenido las reuniones con el otro municipio.

Por el Ayuntamiento colindante a la urbanización, el coordinador de alcaldía en representación del alcalde y un ingeniero de caminos del área de urbanismo, así como el gerente de la empresa suministradora de agua de esta localidad acompañado de personal técnico.

Los vecinos agradecieron esta reunión con la esperanza en que le solucionasen el problema del agua, al ser una necesidad básica. Además, estimaban que se estaba dando un trato desigual a otros vecinos a los que, con posterioridad, les habían concedido la correspondiente autorización.

El asesor jurídico del Ayuntamiento afectado explicó que no se alcanzó un acuerdo con la empresa de agua del otro municipio que permita garantizar el abastecimiento de agua potable en la urbanización, a pesar de las diferentes reuniones mantenidas. Según la empresa de aguas, no existía capacidad y suficiencia de infraestructuras hidráulicas para garantizar el suministro y ejecutar el servicio conforme al Pliego de Cláusulas Administrativas que rigen el Servicio de Agua y Alcantarillado de su término Municipal.

Ante la problemática planteada, el Ayuntamiento afectado mantuvo reuniones con los sectores de suelo urbanizable del vigente PGOU indicándoles que, conforme a sus obligaciones urbanísticas, deberán coordinar sus actuaciones para conectarse con las redes generales de su propio municipio. Y de conformidad con el artículo 9 de la Ley 7/2021, de 1 de diciembre, de impulso para la sostenibilidad del territorio de Andalucía, de 17 de diciembre, consensuaron en enero de 2024 firmar un Convenio para la ejecución de las obras de la ampliación de la red arterial general de abastecimiento de agua potable, para llevar el suministro a estos sectores y las infraestructuras hídras que les garanticen el abastecimiento.

A modo de resumen ilustrativo, se señala aquí que el Ayuntamiento se comprometió a los siguientes aspectos:

- A la gestión y obtención de las autorizaciones necesarias ante los distintos organismos, entidades y propietarios que sean necesarias para la ejecución de las obras.
- Una vez iniciadas, y mientras se ejecutan las obras de infraestructuras hidráulicas, los servicios técnicos informarán favorablemente la simultaneidad de la edificación y la ejecución de dichas infraestructuras para el otorgamiento de las licencias de obras.
- A gestionar con el Ayuntamiento colindante el protocolo necesario para que la compañía suministradora de agua potable informe favorable el suministro a las viviendas ya terminadas y que cuenten con la licencia de primera ocupación o Declaración responsable correspondiente, hasta la puesta en funcionamiento de la nueva red arterial.

Otro asunto también relativo a **situaciones urbanísticas asociadas al agua**, es el expediente [24/4346](#), que trae causa del 22/6532 gestionado en su día por la vía de supervisión y que, con fecha 28/09/22, terminó por cerrarse ante la reiterada



falta de respuesta por parte de la Administración a la solicitud de informe realizada por la Defensoría. Este año se decidió continuar nuestras actuaciones por la vía de la mediación, y dando apertura a un nuevo expediente dado el tiempo transcurrido y a partir de la novedosa documentación que nos aporta la parte promotora de la queja en junio de 2024.

Si bien en esta ocasión los vecinos pretendían conseguir tanto la normalización/autorización de los vertidos de la depuradora de su urbanización, como la dotación de agua potable. Se trata de 120 vecinos y el 50% son personas ya jubiladas, pues la urbanización tiene casi 50 años, por lo que la capacidad económica era muy ajustada.

En 2021 en una Junta de la Comunidad los vecinos fueron informados de una Sanción de la Confederación Hidrográfica del Guadalquivir (en adelante CHG) por los vertidos de la depuradora, y tras la noticia, dos vecinos dan el paso adelante para hacerse cargo de la Comunidad e iniciar los trámites necesarios para regularizar la situación actual. La sanción que se les ponía era de 10.000 euros de forma conjunta al Ayuntamiento y a la Urbanización.

Los dos representantes de la comunidad de propietarios habían conseguido el consenso y la participación de todos ellos, para encargar un proyecto de saneamientos y aguas potables, (costearon uno anterior que el Ayuntamiento les rechazó por obsoleto) y varios presupuestos para realizar las obras de infraestructuras de abastecimiento de agua en su urbanización. No les ha sido fácil, pues muchos vecinos no terminan de entender cómo el Ayuntamiento que considera suelo urbano consolidado (sin servicios) aún no ha tenido tiempo ni interés en arreglar esto en tantos años.

Con la mediación hemos comprobado cómo a través de las propuestas de diálogo sobre problemáticas complejas, estancadas mucho tiempo, incluso sancionadas, se puede lograr la cooperación de la Administración y de la ciudadanía.

Han tenido varias reuniones con la empresa de aguas y el Ayuntamiento, todas muy cordiales pero sin avances ni concreción alguna. Llevaban casi 4 años con este asunto y habían invertido mucho dinero en este proyecto, al que quisieran dar utilidad tras el esfuerzo empleado. De esa forma, ofrecieron al Ayuntamiento hacerse cargo de la parte del abastecimiento y que el Ayuntamiento, como titular de los vertidos, se hiciera cargo de acometer las obras de saneamiento, que no estaría en el interior de la urbanización. Los vecinos ponían de relieve acerca de este proyecto financiado por ellos, que era utilizable para conectar otras urbanizaciones u empresas cercanas, solo habría que aumentar el diámetro de la tubería, y así el Ayuntamiento se evitaría la problemática con los vertidos y la posibles filtraciones existentes en los acuíferos actuales de los que beben y subsisten en esta zona.

En la mediación que celebramos en julio de 2024 los miembros de la corporación municipal estimaban que el esfuerzo que llevan realizado estos vecinos había sido necesario y les aseguraron que el proyecto tendrá su utilidad. Por otro lado, su criterio es que el abastecimiento de agua y el saneamiento deben realizarse conjuntamente, por lo que debían esperar los estudios encargados a la empresa suministradora de aguas para autorizar cualquier actuación.

Por lo cual, el Ayuntamiento se planteó un Plan de Infraestructuras que integrase a todas las urbanizaciones afectadas y se encargó un estudio a la empresa que gestiona el agua de toda la zona, con el propósito de que el Plan lleve el punto de agua a la "puerta" de las urbanizaciones, de forma que permita conectar cada una con su propio proyecto interno. En este sentido, la urbanización de los interesados tendría esa parte ya proyectada por lo que les autorizaron a ejecutar el proyecto de abastecimiento de aguas dentro de su urbanización, resultado con el cual, al fin procedimos a cerrar el expediente con la satisfacción vecinal y de la corporación implicada.

Este asunto resulta ejemplarizante de cómo a través de las propuestas de diálogo sobre problemáticas complejas, que llevan estancadas mucho tiempo, incluso sancionadas, se puede lograr la cooperación de la Administración y de la ciudadanía, produciéndose la reactivación y el impulso necesario para reconducir una situación muy conflictiva hacia la normalización.

Como resumen del escenario temporal, resaltar que se iniciaron actuaciones en septiembre del 2022, y ante el silencio de la administración, se impulsó la mediación en junio de 2024, concluyéndose el expediente de manera satisfactoria, en octubre del mismo año, puesto que quedó en vías de solución con compromiso de las partes.

Merecen resaltarse también los expedientes 23/6411 y 23/9242, en virtud de los cuales atendimos a los responsables de una entidad urbanística de conservación que llevaban muchos años solicitando al Ayuntamiento la **finalización del plazo**

**de conservación de las obras y el inicio de la asunción por el consistorio del mantenimiento de la urbanización.**

Existía mucho hartazgo y desconfianza por los interesados, dado el tiempo transcurrido, y además el cambio electoral acontecido en su contexto político social, les generaba incertidumbre. El Ayuntamiento aceptó la propuesta de mediación, si bien informó de que procedería previamente a atender a los interesados de forma directa y nos daría cuenta del resultado de la reunión. Finalmente, recibimos información de que se disolvía la entidad, dándose curso administrativo al asunto y el expediente quedó resuelto, con la tranquilidad para los promotores de la queja.

Los vecinos de una localidad costera plantearon el expediente 23/8647 denunciando que desde 2022 **no disponen de alumbrado público** en una avenida, generando problemas de seguridad. En esta ocasión, por razones de oportunidad impulsamos una intermediación y el consistorio informó de haber solicitado Informe a la Sección de Electricidad y Alumbrado Público de la Unidad de Infraestructuras y Servicios Operativos. El Informe emitido lo trasladamos a los interesados y pudieron conocer la actuaciones de urgencia en las instalaciones de alumbrado público, la valoración para la reparación de las instalaciones y pudieron constatar que se había iniciado el expediente de contratación de actuaciones de mantenimiento de las instalaciones de alumbrado motivo de la queja.

Recibimos un correo de los interesados del siguiente tenor: *“Les quedo muy agradecida por las gestiones. Han sido de una ayuda inmensa.”*

Destaca también el expediente 24/1708, muy relacionado con vivienda y urbanismo, en el que un alcalde solicitó nuestra ayuda para poder **poner en valor unos edificios pertenecientes al parque público de viviendas**, tanto de titularidad de AVRA, como de la Consejería de Fomento y del propio Ayuntamiento, donde además se daba la casuística de que no había concordancia en la titularidad registral de las viviendas y el catálogo de bienes que poseían las diferentes administraciones. Era necesario proceder de modo urgente a su reparación y puesta en valor.

Tras nuestra mediación con todas las administraciones implicadas, conseguimos que marcaran una hoja de ruta en la que, tras llegar al compromiso de participación conjunta en la reparación de las viviendas y exteriores de los edificios, basándose en los porcentajes de titularidad, la delegación de fomento se comprometía a la cesión de las viviendas para su incorporación al parque público del Ayuntamiento.

Por último, otro asunto digno de remarcar, en materia de urbanismo, es el expediente 24/3709, donde gracias a la mediación pudimos ayudar a poner orden en la situación que vivían unos vecinos colindantes a un PERI (plan especial de reforma interior) de una ciudad, donde habían quedado fuera del mismo y, como consecuencia de ello, no sabían qué solución iba a darse a cuestiones tan básicas como el acceso a servicios esenciales de agua, luz, saneamiento, residuos... Tras nuestra mediación se marcaron un calendario para que cada propietario pudiera conocer su situación jurídica y conocer el alcance de las modificaciones de su situación, y cuales serían, a partir de ahora, sus obligaciones y derechos. Se puso en valor el restablecimiento de la comunicación entre las partes.

En otra línea, se han gestionado en mediación durante 2024, asuntos relacionados con **ordenación del tráfico**, de los cuales destacamos los siguientes:

En el expediente [24/0990](#) la problemática resulta cuando se abren al tráfico rodado los accesos a una nueva urbanización a través de un tramo antiguo de una urbanización colindante. Los propietarios de ésta, que tiene más de veinte años de antigüedad, son los promotores del asunto, y nos explican las condiciones en las que se encuentra una vía, y que no soporta el volumen de tráfico, pues la calle ha pasado a ser un vial de acceso a la localidad, transitando vehículos de mucho peso y autobuses, en un constante tráfico. Su tramo de calle no solo está en peores condiciones, además se encuentra en pendiente y lo consideran un peligro por la velocidad que a veces alcanzan los vehículos, siendo inexistente la señalización limitadora de dicha velocidad, o la existencia de alguna medida disuasoria.

Siendo una zona residencial, transitan todo tipo de vehículos por una vía de doble sentido. Señalan que si bien en una zona nueva sí se tiene previsto, sin embargo en su tramo no, y cuando se cruzan estos vehículos con los turismos se producen atascos habitualmente y tienen dificultad para salir de la localidad. Por ello, piden que se limite la velocidad y el acceso a vehículos de gran tonelaje, además de que se estudie la posibilidad de que dicho tramo de la avenida sea unidireccional.

La Policía Local empatiza con los vecinos y reconoce que en el tramo de la Avenida referido presenta actualmente un problema de seguridad vial y peatonal tras la apertura y conexión de una zona urbanizada recientemente. Son conscientes de las condiciones actuales, que producen un efecto de embudo en una vía, que está siendo usada como salida de la localidad. Por otra parte informó de que el año pasado se tramitó un expediente de contratación que ha culminado



recientemente y que les va a permitir realizar algunas actuaciones de mejora en el sentido de algunas peticiones de formuladas, en orden a que repercutan en mejores condiciones de seguridad del tráfico vial y peatonal. En este sentido, el Jefe de la Policía Local, ve factible reforzar los siguientes aspectos:

- ▶ La señalización vertical y limitar la velocidad a 30 kilómetros por hora.
- ▶ Señalización sobre el suelo de las vías rodadas.
- ▶ Colocar dos badenes en el tramo afectado.
- ▶ Liberar los aparcamientos existentes en la acera frente a las viviendas, para dar la misma amplitud a la vía rodada que a la zona nueva de la Avenida.
- ▶ Adecuar la acera frente a las viviendas, que es casi inexistente; debería ampliarse para la seguridad peatonal.

Además de ello, el alcalde sugiere el estudio de limitar el tránsito a vehículos pesados (3.500 Kg.) y autobuses en la fechas de más confluencia, que parece ser en verano, sugiriendo quizás realizar una carta de recomendación a las empresas de transportes de viajeros que transitan en la localidad. En este sentido, los vecinos agradecen las propuestas y el esfuerzo de estudiar algunas peticiones, y recibimos como comentario de la Administración lo siguiente: *“Ha resultado gratificante y satisfactorio el método utilizado para intentar resolver las necesidades de la ciudadanía”*.

También recibimos retroalimentación de información, con la valoración en este caso de la ciudadanía: *“Gracias por la actuación llevada a cabo. Valoramos muy positivamente la reunión mantenida”*.

Otro asunto de esta materia, es el expediente [24/3125](#) que nos llega con un escrito del siguiente tenor:

“En 2018 contacté con el DPA por un problema de ruido con un albergue próximo a mi domicilio. Gracias en gran parte al trabajo de la mediadora, con los encargados del albergue y el Ayuntamiento llegamos a un acuerdo en 2020. El número del expediente de este caso era Q18/5904.

Ahora me pongo en contacto con ustedes con la esperanza de que me pueden ayudar de nuevo con un problema mucho mas grave. El 17 de mayo de 2022 mi hija fue víctima de un atropello por un coche que circulaba en dirección contraria en una zona peatonal. Sufrió un aplastamiento de la pierna derecha que le causó una fractura abierta de tibia G&A tipo IIIA.

Desde entonces hemos entregado dos peticiones firmadas por 173, 153 vecinos y 7 instancias, pidiendo medidas de seguridad al Ayuntamiento. Hasta la fecha de hoy, el Ayuntamiento no ha tomado ninguna acción para solucionar el grave peligro que corren los peatones en la zona donde atropellaron a mi hija”.

Se ofreció mediación para este supuesto, que fue aceptada por las partes y a results del proceso se alcanzaron los siguientes acuerdos:

- ▶ *Se procederá a cortar algunas calles haciendo que los residentes solo puedan acceder a sus viviendas por una o dos rutas. Siempre que se consensúe entre todos los vecinos afectados.*
- ▶ *Tras la instalación de los elementos que cortan algunas calles, el Ayuntamiento procederá a pintar plazas destinadas al aparcamiento. La Responsable de la Unidad Técnica de Señalización confirma que pintarán estas plazas en zig-zag, para evitar que haya rectas donde los coches pueden circular a mayor velocidad.*
- ▶ *Existe una iniciativa del Ayuntamiento de homologar un modelo de macetero, aún en proyecto, que los vecinos podrían solicitar para poner enfrente de sus viviendas, y así evitar que los coches circulen demasiado cerca de los accesos a las casas.*

Finalmente, los vecinos agradecieron y valoraron la actitud de los miembros de la corporación como muy colaboradora, así como se agradeció a la Institución del Defensor el apoyo prestado.

Por otra parte, en el expediente [24/4150](#), una Plataforma vecinal requería nuestra intervención para subsanar desajustes que consideraban existentes en el **servicio de transporte público de autobuses** de su Distrito con el centro de la ciudad. Parece que la línea había sufrido varios cambios, aumentando las paradas y se resentían horarios que consi-



deraban esenciales, como los primeros de la mañana y los de mediodía. La entidad gestora del transporte mostró en el proceso mediador el sistema de seguimiento y monitorización con la que cuenta la línea, siendo una labor intensa, debido precisamente a los cambios introducidos. Además, en dos ocasiones habían facilitado a la Delegada municipal del Distrito, informes, pues a través de ella conocían la incidencia denunciada.

Así, mostró su voluntad y flexibilidad para seguir buscando medidas que contribuyan al ajuste definitivo de la línea. Se aclaró a los interesados que se había elaborado un nuevo informe para esta reunión, donde se proponen modificaciones puntuales en algunos horarios, atendiendo al estudio realizado sobre las incidencias recogidas, y aun cuando el mismo debía contar con la aprobación y consenso pertinentes, que también remitirán, se señala que el documento se había elaborado basándose en el criterio de perjudicar lo menos posible la movilidad de horarios, en aras de mantener aquello a lo que los vecinos del Distrito están habituados.

A partir de dicha premisa, se ajustaron cambios de anticipación en pocos minutos en los horarios donde más se resiente el cumplimiento, con el fin de observar presumibles mejoras o nuevas incidencias. Los vecinos agradecieron la información y los refuerzos introducidos estos meses atrás y comunicaron que los mismos habían resultado efectivos. La otra parte, reiteró su disposición para colaborar en la transmisión de la información para calmar la inquietud vecinal al respecto.

Vivienda

En el asunto 23/7640, una **comunidad de propietarios** nos acredita que lleva mucho tiempo requiriendo al Ayuntamiento diferentes actuaciones: el ruido procedente de la chimenea de la pizzería que discurre por el patio de luces; la ocupación sistemática de la carretera por los veladores de la cafetería situada al lado del portal de la comunidad, que dificulta el acceso al garaje; el estancamiento de aguas que se produce en la zona trasera del edificio.

El administrador de la comunidad agradeció este espacio y consideró que la mediación es idónea para abordar las cuestiones presentadas frente a la petición de los vecinos de interponer una demanda. El Concejal Urbanismo y el Asesor Jurídico escucharon cada una de las cuestiones y las ideas aportadas y fueron encauzando cada una de ellas del siguiente modo:

- Sobre el ruido de la chimenea de la pizzería, procedieron a diseñar el abordaje que pasaría por identificar la fuente de ruido y comprobar la cuestión ambiental, y se comentaron los costes del ensayo acústico por empresa acreditada, aludiéndose a la Ordenanza de ruido, que tiene establecido que si el resultado de la medición sobrepasa los límites permitidos, el coste corresponde al infractor. Y en caso contrario correspondería a los solicitantes. El administrador se muestra dispuesto a asumir el resultado conforme a la ordenanza. Acuerdan ponerse de acuerdo para fijar el encuentro con los técnicos y proceder a estudiar las causas del ruido y la medición.

- Se comprometieron también a revisar el asunto de los veladores y, en su caso, adoptar medidas para preservar los accesos al portal y a la rampa del garaje.
- Respecto a la acumulación de agua, informaron de que se estaba procediendo a limpiar los imbornales y el canal. Si bien recomiendan estudiar las humedades del garaje apuntadas, pues podrían tener relación con el sistema usado para impermeabilizar la edificación. En cualquier caso, limpiarían los lugares públicos referidos para favorecer una mejor observación y análisis de las causas.
- Informaron acerca de las pautas que debían seguir para la solicitud de rampa como solución a barreras arquitectónicas por razones de accesibilidad. Ello requería la concurrencia entre los vecinos de personas con discapacidad de movilidad reconocida.

Todas las partes se mostraron muy satisfechas con estos compromisos.

Por otro lado, en el asunto 24/2435, una comunidad de propietarios acredita que llevan siete años solicitando **autorización para pintar la fachada de su inmueble**, en la que se aprecian grafitis y deterioro importante en algunas zonas. Al parecer la colindancia con un Bien de Interés Cultural les mantenía en un bucle que nos le permitía avanzar, al condicionar la autorización a la retirada del voluminoso número de cables de diferentes compañías, cuya titularidad desconocían y que resultaba ser una servidumbre impuesta en su propia fachada, que nunca consintieron. Lamentaban que, a diferencia de otros vecinos, que habían procedido a pintar sin más, ellos habían iniciado los cauces procedimentales legalmente previstos y no lo han conseguido. Dos de sus vecinos no estaban dispuestos a contribuir al coste de las actuaciones de pintado y reparación de la fachada sin las autorizaciones pertinentes.



Propusimos una mediación y nos sentamos con el propósito de facilitar las pautas para la consecución de su pretensión a los vecinos, con la colaboración de la administración local y autonómica, y en la medida que la falta de conexión de ambas administraciones podría ser parte del problema o del bucle en el que se encontraban estos vecinos y que no les permitía avanzar. En la reunión, el arquitecto técnico municipal formuló una propuesta de solución condicional que la propia corporación estaba admitiendo tras un pronunciamiento del Tribunal Supremo en un asunto de características similares, y sugirió al interesado volver a solicitar la actuación aludiendo al aspecto condicional de la sentencia.

Tras el encuentro recibimos la siguiente opinión del promotor del asunto:

“Muchísimas gracias. Me ha encantado el proceso y la forma en la que se ha conducido. Enhorabuena por este trabajo”.

Otro asunto a resaltar en este informe es el relacionado con el parque público de viviendas, que tratamos de forma diferenciada, en la medida que está siendo muy recurrente la petición de intervención a la Defensoría por parte de los inquilinos de dichos inmuebles. En cualquier caso, se destaca la respuesta receptiva que habitualmente tiene la Administración, tanto la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (AVRA), como desde la municipalidad.

En el expediente 24/5114, siete bloques ubicados en una parcela urbana propiedad al 100% de AVRA, los vecinos nos trasladan dos problemas específicos que desde 2009 vienen sufriendo: la **falta de iluminación en las zonas comunes** o plazoletas entre los bloques **y su limpieza**. La situación de oscuridad es un riesgo para las personas mayores, que abundan en el vecindario, y limita las horas de juego de los menores. Además de favorecer actuaciones peligrosas, vandalismo e incluso el menudeo de droga. Son espacios abiertos a los que accede cualquier persona, incluidos vehículos. Reclaman la necesidad de actuación de limpieza en esas zonas que consideran públicas, indicando que hace ya algún tiempo se procedió a limpiar y se interrumpió dicha actuación.

Por otra parte, han mantenido contacto y comunicación con AVRA asiduamente y hasta febrero de 2024 parecía que se iba a solucionar la cuestión de la iluminación, pero transcurría el tiempo y al verse sin respuesta decidieron solicitar la intervención de la Defensoría.

Habían sido atendidos por el Ayuntamiento, que les informó en una reunión de carácter privado de las zonas comunes entre bloques ubicados en una parcela privada y urbana, propiedad de AVRA.

Con toda la información, procedimos a convocar una mediación, invitando a la Delegación provincial de AVRA y a la corporación municipal, a pesar de que la cuestión de fondo no era de su competencia. Se consideró que sería importante que la corporación municipal dispusiera de primera mano de la información que afecta a sus vecinos, ante la confluencia de cuestiones de diversa índole.

Las administraciones convocadas concurrieron representadas al más alto nivel político y técnico. Por parte del Ayuntamiento participó el Teniente de Alcalde Delegado de Urbanismo, Alumbrado, Fondos Europeos, e Innovación, el Concejal de Coordinación y Limpieza, el Jefe de Servicio de la empresa de gestión de limpieza, el Gerente del área de Urbanismo, el Director Técnico de Urbanismo, y un Ingeniero Municipal. Por la entidad AVRA, igualmente representada al más alto nivel, por el Director Provincial, el Jefe de la Sección Técnica y el técnico de zona. Los vecinos agradecieron el encuentro y la amplia participación.

Ello resultó un plus importante en la medida en que, ya avanzado el proceso de mediación, se otorgó mucha agilidad a la evaluación de opciones y propuestas para descartar o contemplar la viabilidad de las mismas. La concurrencia municipal fue de gran ayuda a pesar de no ser de su competencia la gestión de las problemáticas planteadas, y decisiva para promover ideas y mejoras para las zonas comunes de la barriada.

El director provincial de AVRA, se disculpó ante los vecinos por los incidentes en la comunicación entre ellos, y el retraso en la información, indicando que estaba ya presentado el proyecto del alumbrado en la Junta de Andalucía para su supervisión preceptiva. El proyecto lo aportó el responsable de la Sección Técnica, y se informó de que, además de cambiar el alumbrado existente y colocación de uno nuevo, se relanzaría colocando placas solares en varios bloques junto con baterías en los cuartos de contadores. Además, iban a proceder a pintar los bloques y a la sustitución de estructuras metálicas que estaban muy deterioradas. Los técnicos de AVRA aclararon que la entidad facilita la vivienda, pero el asunto de la limpieza de las zonas comunes les corresponde a ellos como inquilinos.



El área de Urbanismo del Ayuntamiento, una vez aclarada la competencia, sugirió tras lo escuchado, que se podía estudiar la posibilidad de cerrar la parcela, previa solicitud al Ayuntamiento, por la problemática de aparcamiento referida. Conocía que se ha realizado en otros lugares de la ciudad. Y sobre ello, AVRA sugirió a los vecinos la posibilidad de crear consenso para valorar la opción de un posible cerramiento de la parcela, en la medida en que en ese sentido dispondrían de unas 50 plazas de aparcamientos para los vecinos y no para otros ciudadanos, lo que quizás repercutiera en el estado de limpieza de dicha zona. Es una manera de optimizar el uso de ese espacio en provecho de la comunidad.

La mediadora concluyó en este sentido que la idea aportada podría ser una manera de reformular un problema y transformarlo en una oportunidad de uso propio de los vecinos. Al parecer, esa opción requiere consenso de los vecinos por la participación de ellos que implica. Y aprovechando la concurrencia tan cualificada de la mesa, y la necesidad de ayuda requerida de los dos representantes, se invitó a todos a establecer una hoja de ruta o pasos a seguir que quedó plasmado en el resumen de la reunión de la siguiente manera:

- ▶ Los vecinos tendrían que crear consenso sobre la posibilidad de cerrar y reconvertir en plazas de aparcamiento propio la zona.
- ▶ Deberían estudiar alternativas de cerramientos para saber costes que permitan o no viabilizar esta idea.
- ▶ Necesitarían, además, articular entre ellos criterios para la gestión de uso de esas plazas de aparcamiento, en la medida que puedan no ser suficientes para todos (rotación, alternancia, etc. de las plazas).
- ▶ Y si la idea consensuada prospera, tendrían que gestionar las autorizaciones municipales correspondientes.

2.3.3.2.4. Resultados de las quejas de mediación

Tras ocho años de intervenciones de este Defensor en la gestión de quejas a través de mediación, podemos afirmar que el tejido social andaluz y la administraciones públicas de nuestra Comunidad Autónoma gozan de una madurez democrática que se manifiesta a través de su participación directa en los procesos de diálogo y acuerdo que se han relatado en este capítulo.

No es baladí que el número de asuntos en los cuales no puede desarrollarse el proceso por la falta de una de las partes, en su legítimo derecho a renunciar a ello, desde la autonomía de la voluntad que caracteriza a este mecanismo, sea prácticamente desdeñable. En este sentido, solo en 8 supuestos, de un total de 270 quejas gestionadas y cerradas durante 2024, la administración declinó participar en la mesa de diálogo, por causas incluso a veces imputables a que ya estaban resolviendo el asunto de manera unilateral, si bien es cierto que otras ocasiones la declinación se desprendía de su opinión de hallarse en un debate concluso, al que no veían posibilidades de continuar explorando.

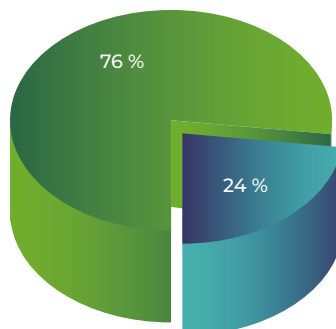
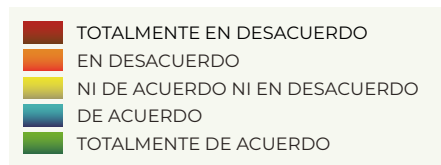
En cuanto a las materias en las que se ha intervenido con mediación en 2024, continúan encabezando los datos aquellas quejas referidas a medio ambiente, seguidas de cerca por urbanismo, educación y seguridad ciudadana.

Lo más reseñable de las intervenciones mediadoras de esta institución, continúa siendo como en años previos, no tanto el nivel de acuerdos alcanzado, que se cifra también en un importante 75%, como en la satisfacción que desprende la participación directa de las partes en el tratamiento de su controversia, que manifiestan haber sentido de manera real su protagonismo en el debate y en la búsqueda y construcción de soluciones eficaces y garantistas con los derechos individuales y colectivos de la ciudadanía y con los intereses generales que defiende la Administración. **En solo una queja, el proceso terminó sin consenso o acuerdo final, mas no con insatisfacción.** El resto de expedientes concluyeron por otros motivos, como asunto solucionado antes de iniciarse el proceso mediador, falta de competencia de la institución, desistimiento, etc.

Por ello, merece destacarse el siguiente análisis sobre los niveles de confianza lograda en la mediación, en los profesionales mediadores del Defensor del Pueblo Andaluz, en la agilidad del proceso, o en la oportunidad de haber elegido este mecanismo para gestionar sus controversias:

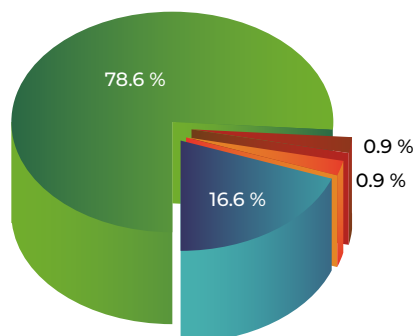
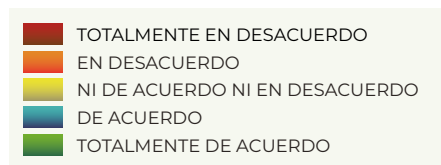


La mediación ha sido el proceso para gestionar este asunto



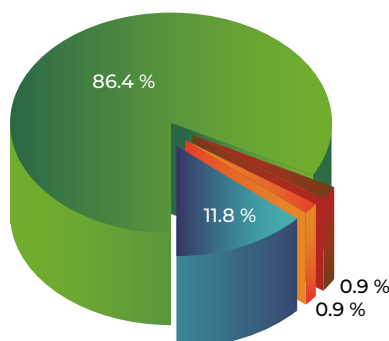
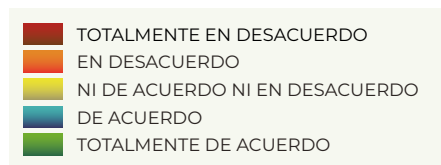
Como puede observarse, al sumar las opiniones expresadas como “de acuerdo” o “totalmente de acuerdo” con **considerar la mediación como un proceso adecuado para gestionar su asunto, las partes (ciudadanía y administraciones) han opinado que lo estaban en un 100% del total de entrevistados**, que ascienden a más del 90% de las personas que han participado en los procesos de mediación desarrollados en 2024. Un escaso número de personas no remitieron sus opiniones, por lo que no han sido tenidas en cuenta, al no ser relevante para el cálculo estadístico referido.

Con independencia del resultado, estoy satisfecho con el proceso de mediación



En la representación previa se observa que las partes se manifiestan satisfechas con el proceso de mediación en el cual participaron para resolver su controversia, un total de 98,2%, con independencia de si alcanzaron o no un acuerdo que solventara la misma. Ello implica la importante función que despliega la mediación en los protagonistas de un conflicto, para que ambas partes se comprendan mutuamente y reconozcan en sus respectivos roles, produciendo un efecto de mejora de la relación y la comunicación entre ellas que permite que se sientan satisfechas o muy satisfechas.

La actuación de los mediadores/as durante el proceso me ha inspirado confianza completa



Este es el enfoque reparador que tiene la mediación implícita como proceso y que pone de relieve que la intervención en quejas desde la Defensoría del Pueblo debe ser, en muchas ocasiones, una intervención flexible en el marco del diá-



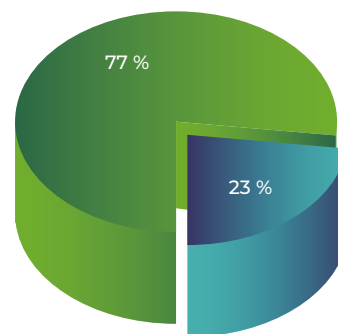
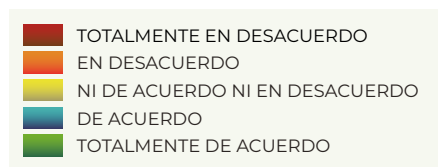
logo constructivo y no desde la confrontación, logrando hacer real la cultura a la que aspiramos en nuestra Comunidad Autónoma.

Otro aspecto interesante para resaltar es la confianza que han desplegado las actuaciones de las personas mediadoras que intervienen en nombre la institución:

También un importante porcentaje, que se eleva al 98,2% de las personas (ciudadanía y representantes de las administraciones) opinan que la gestión de los mediadores les ha generado confianza durante su tramitación. No es baladí este aspecto, que solo se hace posible desde la amplia experiencia acreditada por los profesionales de la mediación que conforman el equipo mediador, dado que con sus habilidades, conocimientos y expertise han podido ofrecer espacios de seguridad y confidencialidad, en los que la creatividad en la búsqueda de soluciones y el tratamiento de su problema en confianza ha permitido a los protagonistas del mismo que se sientan satisfechos.

Por último resaltar también la satisfacción generada con la agilidad que procura la intervención mediadora en la gestión de los conflictos ciudadanos con las administraciones, que expresan un 100% de satisfacción:

El procedimiento seguido durante la mediación me ha parecido ágil





Este tema en otras materias

Balance

B4.2. Los procesos de mediación para la resolución de conflictos

La implementación de la **cultura de paz** es una fórmula de intervención de quejas que la Institución del Defensor del Pueblo andaluz, en el marco de la Constitución y el Estatuto autonómico, viene desarrollando desde hace ocho años, **a través de la mediación. La mediación del Defensor del Pueblo Andaluz es una herramienta para consensuar la solución de conflictos entre ciudadanía y administraciones**, procurando recomponer los desequilibrios de la relación entre las partes en conflicto, logrando la mejora del diálogo y la comprensión del problema que afecta a ambas, incrementando los niveles de participación y, sin desatender el necesario anclaje legal del posible acuerdo final, cuya clave es que les resulte satisfactorio a aquéllas.

La mediación ofrece un espacio seguro donde se puede avanzar en la comprensión a través de la explicación y aclaración de las pretensiones, mejorando las relaciones de cara al futuro. Estos asuntos resultan ejemplarizantes de cómo a través de las propuestas de diálogo sobre problemáticas complejas, que llevan estancadas mucho tiempo, incluso sancionadas, se puede lograr la cooperación de la Administración y de la ciudadanía, produciéndose la reactivación y el impulso necesario para reconducir una situación muy conflictiva hacia la normalización.

Tras ocho años de intervenciones de este Defensor en la gestión de quejas a través de mediación, podemos afirmar que el tejido social andaluz y la administraciones públicas de nuestra Comunidad Autónoma gozan de una madurez democrática que se manifiesta a través de su participación directa en los procesos de diálogo y acuerdo

B5.2. Compromisos del Defensor del Pueblo andaluz con la sociedad civil

Una de sus señas de identidad en este 40 aniversario ha sido reconocer y homenajear el papel de las entidades sociales que conforman el Tercer Sector, así como renovar un compromiso de futuro para la defensa de las personas, con especial atención a las más vulnerables.

La colaboración de las entidades sociales con la Defensoría andaluza, poniendo ojos y voz a los problemas de la ciudadanía, viene avalada por una larga trayectoria consolidada en múltiples y diferentes formas de interrelación: reuniones de trabajo periódicas, participación en foros y jornadas temáticas, convenios, menciones en sus informes anuales por la colaboración prestada, etcétera. La Defensoría andaluza está convencida de las ventajas y potencialidades de estas sinergias, que rigen uno de los principios sobre los que el defensor ha elaborado su Estrategia 2021-2024, alineada con la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible.

Es por ello que, con motivo de esta estrecha colaboración en estos 40 años, quiso reafirmar este compromiso en consecuencia con su **misión, visión y valores**, sostenido en alianzas eficaces con la sociedad organizada, que permitan poner en marcha nuevas dinámicas para unas relaciones justas, perdurables y equitativas en el trabajo del Tercer Sector con la Defensoría para la defensa de los derechos de las personas. Tales alianzas pueden convertirse en coaliciones para la acción orientadas a la defensa de los derechos de las personas, y, en especial para detectar y contribuir a la erradicación de las situaciones de pobreza y desigualdad.

Por ello, como Defensor del Pueblo Andaluz, también Defensoría de la Infancia y Adolescencia de Andalucía, **reconoce al tercer sector:**



- ▶ Su compromiso con los derechos humanos y con los valores de solidaridad, igualdad de oportunidades, inclusión y participación.
- ▶ Su labor diaria frente a las situaciones de injusticia y de vulneración de derechos, con soluciones nacidas desde el compromiso y la participación social.
- ▶ Su papel de interlocutor estratégico para la Defensoría como voz cualificada y capacitada para denunciar situaciones de riesgo para los derechos y libertades de las personas, identificando las necesidades de los grupos afectados.

Y, en el marco de celebración de sus 40 años de historia como Institución garante de los derechos y libertades de las personas, reafirma su compromiso de colaboración y trabajo con el Tercer Sector, asumiendo **el compromiso conjunto** de:

7. Apostar por el diálogo como instrumento de transformación social
8. Colaborar de forma transparente y sincera para posibilitar que se escuchen todas las voces y propuestas de la ciudadanía.
9. Fomentar alianzas y cualquier otra forma de cooperación que contribuya a la consecución de los objetivos y retos de la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible.
10. Favorecer sinergias para conseguir una mejor defensa y despliegue de los derechos humanos y libertades, y contribuir a que se cumpla el compromiso de “no dejar a nadie atrás”.
11. Hacer frente de forma conjunta a las amenazas y riesgos que, por diversos motivos, se ciernen contra los derechos humanos y libertades.
12. Fomentar una educación orientada en el respeto y cumplimiento de los derechos humanos, para la igualdad, la inclusión y la convivencia.
13. Exigir a los poderes públicos que pongan a las personas en el centro de las políticas públicas, especialmente a aquellas que se encuentran en situaciones de mayor vulnerabilidad.

El camino hacia una participación ciudadana más eficiente y comprometida con los asuntos públicos es irreversible para garantizar un **ejercicio** pleno de los derechos y obligaciones de la ciudadanía que sustente a su vez la maduración de sociedades democráticas.

2.1.3. Infancia y adolescencia

2.1.3.1. Introducción

La desigualdad por razón de ingresos, sexo, edad, discapacidad, orientación sexual, raza, clase, etnia, religión, así como la desigualdad de oportunidades, sigue persistiendo en todo el mundo. La desigualdad amenaza el desarrollo social y económico a largo plazo, frena la reducción de la pobreza y destruye el sentido de realización y autoestima de las personas. Consciente de ello, el ODS nº 10 apuesta por reducir la desigualdad en y entre los países. En el caso de España, diversos estudios no dudan en señalar que los niños y niñas que viven en hogares más ricos tienen casi siete veces más recursos económicos que los niños y niñas en hogares más pobres, circunstancia que de manera indudable influye en cuanto a las diferencias de las condiciones de vida y oportunidades entre unos y otros.



2.1.4. Vulnerabilidad económica y social

2.1.4.2.3.2.4. Importancia del Tercer Sector en los procesos de reinserción de la población penitenciaria

...

Buenas prácticas de referencia

También nos han trasladado **iniciativas que pueden ser consideradas referentes de buenas prácticas**, que se han implementado en algunos centros penitenciarios y que, consideramos debieran ser extrapoladas a otros establecimientos.

Así, reseñamos el **trabajo de reinserción sociolaboral que se realizan en las prisiones de Sevilla**, que fue presentado en el Centro Penitenciario de Sevilla II (Morón) con la finalidad de visibilizar las acciones que con esfuerzo y compromiso realizan los profesionales penitenciarios, en colaboración con instituciones, entidades sociales, ONGs, empresas y todos los colectivos que con su aportación hacen posible una sociedad más justa y humana.

Se subrayaba que con estas iniciativas se promueve un enfoque inclusivo y participativo en el proceso de rehabilitación.

Además, se debe promover entre los empresarios un mayor conocimiento y una mayor transparencia acerca del funcionamiento de los talleres productivos dentro de la prisión, fomentando así un acercamiento y colaboración más estrecha con las iniciativas de reinserción laboral.

Otro de los retos identificados, que igualmente consideramos una buena práctica, son los **programas de Justicia Restaurativa en el Entorno Penitenciario**, facilitando la resolución de conflictos entre personas internas, así como entre estas y sus familias, promoviendo la reparación de daños y la reconciliación social como parte del proceso de reinserción.

Para ello se considera necesario la colaboración con servicios de mediación comunitarios y penitenciarios, fomentando la formación en métodos restaurativos tanto para profesionales que trabajan en el sistema penitenciario como para las personas internas, con el fin de promover una cultura de paz y diálogo dentro de los centros.

Destacar el taller “Diálogos Restaurativos y Responsabilización del daño”, que esta Defensoría tuvo la oportunidad de conocer el pasado mes de julio en el Centro Penitenciario de El Acebuche en Almería en el que, tanto el director del centro como la Fiscal Delegada de Protección y Tutela de víctimas en el proceso penal, pusieron de relevancia este tipo de programas, que en colaboración con las Entidades del Tercer Sector, contribuyen a la reinserción de la población penitenciaria.

Y por último hacer mención a otra buena práctica que se ha llevado a cabo en el Centro Penitenciario Sevilla (Morón), con la **publicación del libro “Equipajes para la libertad”**, editado por el Ayuntamiento de Sevilla.

Una iniciativa de la Asociación Zaqueo, que a través de los relatos escritos por una decena de autores de esta prisión, ha contribuido a poner de relevancia las capacidades de personas cuando se les ofrece oportunidades. Es el caso de algunos de los que han participado a esta publicación, que han pasado de no leer nada, a ser un lector voraz y animarse a escribir.



2.2.6. Servicios de Interés General y Consumo

2.2.6.1. Introducción

...

Esta Institución centra su acción tuteladora en este ámbito en los denominados **servicios económicos de interés general**, incluyendo entre los mismos a los servicios energéticos; de suministro de agua; financieros; de telecomunicaciones; postales y de transporte. Siendo estos servicios los que son objeto de nuestra intervención tuteladora a los que nos referiremos en el presente Capítulo.

Tal como venimos justificando desde hace tiempo, nuestra intervención ante las entidades que prestan servicios de interés general, con independencia de que se trate de empresas privadas, tiene su base en la habilitación reglamentaria que permite a la Institución la búsqueda de fórmulas de acuerdo y conciliación en relación a los conflictos que nos plantea la ciudadanía.

Además, el acceso a los servicios de interés general está íntimamente ligado con el contenido de algunos de los derechos cuya protección tenemos encomendada, como el derecho a la salud; a una vivienda digna; al disfrute de los recursos naturales; al acceso a las tecnologías de la información y de la comunicación.

Esta función también se encuentra expresamente recogida en los Principios sobre la protección y la promoción de la institución del Defensor del Pueblo ([Principios de Venecia](#)), al establecer que el mandato de esta Institución abarcará todos los servicios públicos y de interés general ofrecidos a la ciudadanía, ya sea por parte del Estado, de los municipios, de los organismos estatales o por entidades privadas.

...

2.4. Resoluciones

2.4.2. Planeta y Prosperidad

2.4.2.6. Sostenibilidad y Medioambiente

...

[Queja 21/5000](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Vélez Málaga (Málaga).
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta, con respuesta emitida, Resolución reiterada y pendiente de respuesta a esta última.
- ▷ **Descripción de la actuación:** saturación acústica en tramo de calle peatonal donde se concentran varios locales hosteleros y de ocio.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**



RECOMENDACIÓN para que por parte de las áreas y servicios implicados, incluyendo la policía local, se valore la situación de excesiva concentración acústica, o saturación acústica, que se da en la calle Levante, de Torre del Mar, especialmente a la altura de los Edificios (...), y se analicen qué medidas de entre las previstas legalmente se pudieran adoptar para reducir el impacto acústico generado, incluyendo entre ellas, llegado el caso, la declaración de zona acústicamente saturada, previos trámites legales oportunos.

SUGERENCIA para que, sin perjuicio de otras medidas, se aborde esta problemática de forma inicial a través de un plan de intervención específico para la calle objeto de queja, en cuya elaboración puedan intervenir una representación de las personas afectadas para poder hacer valer sus derechos, y que incluya no sólo la cuestión de establecimientos y terrazas y horarios, sino también la accesibilidad y otras cuestiones que se estime de interés.

A este respecto, consideramos que la elaboración de este plan debería abordarse de forma participativa, propiciando la intervención de una representación de las comunidades de propietarios afectadas y de los titulares de los establecimientos hosteleros concernidos.

A tal fin, ofrecemos la colaboración del servicio de mediación del Defensor del Pueblo Andaluz por si se estimara necesaria su intervención en aras de propiciar el acuerdo entre las partes.

Queja 23/0846

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de El Puerto de Santa María (Cádiz).
- ▷ **Estado de tramitación:** Cerrada, acepta resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** piden la declaración como zona acústicamente saturada de la calle Misericordia de El Puerto de Santa María.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA para que se tramite la redacción y aprobación de una Ordenanza que regule la concesión de las terrazas y veladores para establecimientos de actividades públicas que dote de seguridad jurídica la concesión de estas instalaciones y los criterios a tener en cuenta, la tipología de veladores y otras circunstancias, incluyendo previsiones sobre el derecho al descanso y contaminación acústica y un régimen disciplinario por el incumplimiento de las licencias concedidas.

RECOMENDACIÓN para que por parte de las áreas y servicios implicados, incluyendo la policía local, se valore la situación de excesiva concentración acústica, o saturación acústica, que se da en la calle Misericordia y aledaños de esa localidad, con motivo de la presencia en la misma de casi veinte establecimientos de hostelería y ocio, y de veladores de muchos de éstos, y se analicen qué medidas de entre las previstas legalmente se pudieran adoptar para reducir el impacto acústico generado, incluyendo entre tales medidas, llegado el caso, la declaración de zona acústicamente saturada, previos trámites legales oportunos.

SUGERENCIA para que, sin perjuicio de otras medidas, se aborde esta problemática de forma inicial a través de un plan de intervención específico para la zona objeto de queja, establecimientos, terrazas y horarios, así como la accesibilidad y el tránsito de vehículos de residentes y de emergencia.

A este respecto, consideramos que la elaboración de este plan debería abordarse de forma participativa, propiciando la intervención de una representación de las comunidades de propietarios afectadas y de los titulares de los establecimientos hosteleros concernidos.

A tal fin, les ofrecemos los buenos oficios de nuestro servicio de mediación por si estimaran oportuna su intervención.

...



Revista del Informe Anual

Los derechos de todos los vulnerables

Artículo publicado en las cabeceras del Grupo Joly el 6 de diciembre de 2024

Desde el impacto de la Covid y la visualización de los problemas que afloraron, la sociedad en su conjunto está asimilando **la debilidad y la vulnerabilidad** como una cualidad que nos define como seres humanos. “No pasa nada por no estar bien”, aceptamos. Este concepto no es ajeno para un defensor del pueblo. La defensa de los derechos de los colectivos vulnerables subyace en nuestra propia definición, hasta el punto de que esta supone nuestra principal ocupación. Tratamos pues los problemas de personas con carencias materiales y de subsistencia (“las cosas del comer”); de los inmigrantes (pobres); de aquellos que malviven en asentamientos chabolistas; de la (ignorada) población penitenciaria; de las personas con otras capacidades (extinto, por fin, el término minusválido) y hasta de colectivos amplios y heterogéneos como las personas mayores; la infancia y la adolescencia, y las mujeres, víctimas de una amplia gama de violencias.

Se trata, sin duda, de colectivos cuyos derechos demandan una protección preferente, como mandata el Estatuto de Andalucía (artículo 41) y la **Constitución Española** -de la que celebramos este viernes su efemérides -sin olvidar el texto base de estas normas y que constituye la esencia de nuestra misión: la **declaración universal de los Derechos Humanos**, cuya aprobación hace 76 años conmemoramos **este 10 de diciembre**. Son estos pronunciamientos vigorosos, reivindicativos, de sociedades que ambicionaron la igualdad y la plena efectividad de los derechos sociales, sin que sus redactores consideraran necesario aludir en su literalidad al término vulnerabilidad, ausente en los articulados.

Como Defensor del Pueblo andaluz -finalizado un segundo y último mandato de cinco años y con la experiencia de uno anterior en la década de los 90- tengo la oportunidad a diario de conocer las preocupaciones de la ciudadanía a través de las quejas y consultas que recibo; las respuestas que las administraciones nos trasladan, y los informes e investigaciones que realizamos, donde percibo estas situaciones. Son 30.000 actuaciones al año, más de 80 al día, lo que constituye un barómetro fiable y riguroso. Conocemos la realidad y sabemos por dónde hay que transitar.

Parece evidente que nos enfrentamos a una brecha entre las necesidades sociales y la capacidad de los servicios públicos para dar respuesta a estas. Por ello, a estos colectivos vulnerables “tradicionales” se han unido otras situaciones crecientes de **personas que están en situación de vulnerabilidad**. Por ejemplo, quienes reciben un diagnóstico sanitario negativo y esperan durante meses una intervención. Las personas dependientes y sus familiares, cuya calidad de vida se ve comprometida por años de retraso en la tramitación de la ayuda. Quienes encuentran dificultades para el acceso o el mantenimiento de un techo digno, en especial para generaciones de jóvenes. Los nuevos excluidos, personas mayores o no, por la brecha digital. Quienes sufren la falta de recursos en sanidad (por ejemplo, psicólogos para los problemas de salud mental) y educación (me detengo en las familias con hijos e hijas con necesidades especiales y trastornos de conducta). O de aquellos que temen las consecuencias de la precariedad laboral y el desafío de la inteligencia artificial.

Aceptamos que todos somos vulnerables ante la emergencia climática, como nos ha demostrado la DANA, y ante el deterioro de nuestra democracia debido a la amenaza de la ultraderecha, que niega no solo derechos consolidados, la aceptación de la diversidad y de la identidad, y la reconciliación con nuestro pasado, entre otras inmoralidades, sino también instituciones como la que represento y que ha cumplido 41 años el pasado 1 de diciembre.

Como la ciudadanía a la cual defendemos, **los defensores del pueblo aceptamos que también somos vulnerables**, porque todos estamos expuestos al descrédito de la ciudadanía sobre la actuación de las instituciones públicas a causa de la erosión del Estado del bienestar y el aumento de las desigualdades. Nos pueden lastimar o herir, pero mantenemos una convicción clara: **las instituciones de garantía de derechos son útiles y eficaces por sí mismas**, como voces vivas de reafirmación del Estado social y democrático de derecho y voz de muchas personas que viven situaciones de desigualdad, que carecen de otra forma de hacerse oír y de hacer valer sus derechos frente a una Administración poderosa, con frecuencia sorda y muda.

Porque todos tenemos derecho(s) a disfrutar de servicios públicos de calidad y **a sentirnos cuidados y protegidos cuando somos (o estamos) vulnerables**.



Jesús Maeztu Gregorio de Tejada

Defensor del Pueblo andaluz en funciones

3. Eje Planeta y Prosperidad

Subvenciones y ayudas en concurrencia no competitiva. Tonto el último

*Preocupación de la Institución, en relación con la utilización por la Administración andaluza de las herramientas tecnológicas que posibilitan la administración electrónica, su aplicación en la **concesión de ayudas y subvenciones** sin establecer medidas compensatorias para evitar que se vean discriminadas las personas que presentan más dificultades en el acceso a las herramientas tecnológicas*

La Administración de la Junta de Andalucía ha optado para la concesión de ayudas y subvenciones a colectivos numerosos de personas, por **sistemas de concurrencia no competitiva**, imponiendo como obligatoria la tramitación telemática de las solicitudes y estableciendo su selección por orden de llegada hasta el agotamiento de los fondos.

Esta decisión nos parece cuestionable, en primer lugar porque está generalizando un sistema de concesión de ayudas y subvenciones, como es la concurrencia no competitiva, que de conformidad con la normativa reguladora de las ayudas y subvenciones a nivel europeo, estatal y autonómico, **debería ser la excepción frente a la regla de la selección por méritos o criterios de preferencia**.

La razón aducida es que las posibles personas beneficiarias cumplen todos los requisitos exigidos para ser seleccionadas, por lo que no es necesario establecer criterios de selección entre las mismas. Lo cierto es que, aunque esta premisa sea básicamente cierta, no deja de ser igualmente cierto que existen diferencias entre las personas pertenecientes a estos colectivos que podrían justificar el establecimiento de criterios de selección.

Entendemos que la principal razón para optar por estos procedimientos es que resultan mas fáciles y rápidos de tramitar, lo que supone un evidente ahorro de medios y recursos para la administración y posibilitan mayor eficacia en la gestión de las ayudas y subvenciones.

Estas mismas razones, **ahorro de medios, rapidez y eficacia en la gestión**, son las que explican que además de utilizar este sistema de concesión de las ayudas, se opte por imponer la obligatoriedad de la presentación de las solicitudes por **vía telemática** y se utilice como criterio de selección el orden de llegada de las solicitudes.

Debemos aclarar que esta Institución es firme partidaria de que la administración utilice aquellos medios que le permitan cumplir sus fines de interés público de la forma mas ágil, rápida, eficaz y con el mayor ahorro de medios personales y materiales que sea posible. Esto incluye la utilización de todas las herramientas tecnológicas que sean necesarias para lograr estos fines.

No obstante, creemos que **la consecución de estos objetivos debe realizarse sin que ello suponga quebrar los principios de equidad e igualdad** en el acceso a las ayudas y subvenciones públicas.

Como hemos podido comprobar en algunos de los procesos de concesión de ayudas que han seguido estos sistemas -como es el caso de las ayudas para el denominado "bono alquiler joven"; las ayudas para acceder al denominado "bono carestía"; o las ayudas tecnológicas para personas con discapacidad- los fondos públicos que las financian se han agotado rápidamente al concederse a aquellos que conseguían presentar sus solicitudes con mayor rapidez utilizando los medios telemáticos. En algunos casos, los fondos se han agotado en menos de 24 horas.

Ciertamente resulta difícil negar la eficacia del sistema. Sin embargo, no podemos dejar de **preguntarnos si el sistema ha sido igual de justo para todos los posibles beneficiarios**, si todas las personas han tenido las mismas posibilidades de acceder a estas ayudas.



Según informaciones publicadas y según nos exponen algunas de las quejas recibidas, al primar la rapidez en la presentación de las solicitudes por medios telemáticos, quienes tienen acceso a mejores recursos tecnológicos, poseen mayores habilidades sociales y cuentan con mejores canales de acceso a Internet se sitúan en una **posición de evidente ventaja** a la hora de obtener estas ayudas y subvenciones, frente a quienes carecen de estos medios, estos recursos o estas habilidades.

Creemos que **la administración andaluza debería valorar la necesidad de buscar medios para el otorgamiento de ayudas y subvenciones que, manteniendo criterios de eficacia, permitan garantizar en mayor medida los principios de equidad e igualdad.**

A tal fin creemos que, cuando sea necesario o conveniente optar por sistemas de concurrencia no competitiva, debería optarse por **utilizar criterios de selección más justos que el simple orden de presentación de las solicitudes.**

La administración electrónica, en aras de mejorar su eficacia, no puede obviar la diversidad de las personas y sus capacidades digitales. Es **esencial adoptar un enfoque de diseño centrado en el ciudadano.** Esto implica considerar las necesidades, habilidades y limitaciones de todos los usuarios al desarrollar servicios digitales. La administración electrónica debe garantizar la igualdad de todas las personas en el ejercicio de sus derechos.

4. Eje Cultura de Paz

La buena administración: XXXVII Jornadas de Coordinación de las Defensorías del Pueblo en España

La buena administración es un concepto estudiado por las Defensorías del pueblo en las XXXVII Jornadas de Coordinación de las Defensorías que ha pasado a ocupar un pilar fundamental en nuestra labor. La buena administración es un condicionante de la efectividad del Estado de Derecho, asegurando que la Administraciones Públicas y las personas que las componen actúen con diligencia en el ejercicio de sus competencias.

El creciente interés que existe en conseguir una buena administración nace de diferentes vertientes, desde los últimos años se ha intentado estudiar el rechazo a la clásica conformación del Derecho Administrativo.

En primer lugar, dicha actitud surge del deseo de disfrutar de unas instituciones públicas fuertes en las que la ciudadanía pueda confiar. En este momento es especialmente apreciable un debilitamiento en la confianza en el funcionamiento de las administraciones alimentada por casos de corrupción y por falta de diligencia para el buen desarrollo de las funciones administrativas. La Comisión de Venecia declara la importancia del papel de la Institución en la defensa de la democracia necesaria para la supervivencia del Estado de Derecho.

El segundo motivo por el que la noción de buena administración ha pasado a ocupar un capítulo tan grande de nuestras prioridades es la necesidad de repensar el sistema tradicional. La concepción tradicional de cómo funciona el Derecho administrativo derivaba en una situación de desventaja clara en pro de la Administración, donde el ciudadano se encontraba relegado a un estado de debilidad manifiesta. En la medida que ejerce la Administración potestades públicas con la posibilidad de imponer al administrado, precisa compensar la situación de desventaja con mayor claridad y transparencia. Así, con el cambio hacia una buena administración, se trata de poner al ciudadano en el centro de las políticas públicas.

A la hora de hablar de la buena administración, es ineludible apelar al concepto de diligencia debida, que, para la jurisprudencia española y europea es un término propio del concepto de buena administración. Es decir, ambos términos son inseparables y autoexplicativos. De igual manera, la buena administración está relacionada directamente con los conceptos de eficacia y de eficiencia como principios rectores de la misma. La eficiencia entendida como la capacidad de lograr el efecto que se desea, y la eficacia consiste en lograrlo con el mínimo posible de recursos.

La buena administración engloba las actividades administrativas que se tienen como deseadas y que siguen los principios básicos de la administración (legalidad, buena fe, seguridad jurídica, proporcionalidad...)



Sin embargo, la buena administración implica unos cambios de filosofía respecto a la visión tradicional de la misma. Se acaba con la idea de la discrecionalidad administrativa para acabar con la segunda razón del rechazo al tradicional derecho administrativo. Siguiendo el propósito de situar al ciudadano en el centro, se revitaliza el procedimiento administrativo, dándole más peso a la motivación y simplificando los procedimientos. En tercer lugar, se entiende la necesidad de financiar correctamente a la Administración para que pueda ser efectiva.

El Defensor del Pueblo andaluz se caracteriza por darle una importancia sustantiva a la herramienta de la mediación. El derecho a una buena administración da la posibilidad y aconseja acudir a sistemas alternativos de resolución de conflictos y prácticas restaurativas. La experiencia obtenida a través de su puesta en práctica permite a la Institución demostrar su utilidad y beneficio a la ciudadanía y a la Administración a la hora de perseguir unas prácticas propias de la buena administración. La Constitución promulga la justicia como valor superior de nuestro ordenamiento jurídico y este es reforzado si se accede a él a través de técnicas de resolución de conflictos como la mediación.

La buena administración está relacionada directamente con la eficacia y la eficiencia como principios rectores: eficiencia entendida como la capacidad de lograr el efecto que se desea y la eficacia, en lograrlo con el mínimo posible de recursos.

El impulso a la mediación y otros métodos de solución de conflictos

Ley Orgánica sobre mejora de la eficiencia de los servicios públicos de justicia

El 2 de enero de 2025 al fin ve la luz la norma con rango de [Ley Orgánica 1/2025 de 2 de enero](#), de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia, por la que se impulsa de forma decidida la **utilización de medios adecuados para solucionar controversias en vía no jurisdiccional (MASC)**, superando con ello las reticencias que en nuestro país conlleva aún el uso real de estas fórmulas no confrontativas, a pesar de que vienen demostrando de manera sostenida la meritada eficacia en los resultados obtenidos, así como la eficiencia en el uso de recursos públicos.

Ya debe superarse el manido argumento de que nuestra cultura adversarial en la gestión de conflictos no permite el despliegue de las bondades del uso de instrumentos de cultura de paz. La clave está en la consolidación de un servicio de Justicia más amplio y sostenible, basado en la capacidad de negociación entre las partes o con la intervención de un tercero, como es el caso de la conciliación o la mediación. La madurez democrática de este país merece ya ser reconocida y puesta de manifiesto con el uso de los denominados MASC, por lo que nos concierne en la institución del Defensor del Pueblo Andaluz, en relación con los conflictos que se producen entre ciudadanía y administraciones públicas en el ámbito del derecho administrativo.

Estos mecanismos, flexibles y adaptativos, están conformados por actividades negociadoras, en las que la participación de las personas es tan importante como la de sus representantes, como son los abogados. Estos son los profesionales, entre otros, llamados a aprovechar la oportunidad del diálogo y la negociación para acercar posturas, comprender y compartir los intereses comunes de ambas partes y lograr un acuerdo pacífico para solventar las controversias, dentro del marco normativo, y sin desmerecer el ámbito judicial al que siempre podrá acudir, si no existiera posibilidad de pacto y, en cumplimiento lógico de la tutela judicial efectiva que propugna nuestra Constitución española.

Amén de la negociación entre partes, los métodos a que hace referencia la ley, y que ya tienen un amplio despliegue en nuestro país, son la conciliación y la mediación, en la que esa negociación antes citada se desarrolla en un proceso ágil y flexible en el que un tercero imparcial interviene con técnicas profesionales para gestionar las controversias, coadyuvando a las partes en un entorno colaborativo.

Otros mecanismos a los que se refiere la Ley Orgánica son la opinión de persona experta independiente o la justicia restaurativa, vinculada al ámbito penal y a situaciones en las que existe un daño causado, en el cual se conjuga la presencia de una parte considerada víctima y la de la persona o personas victimarias.



La nueva norma presenta, además de la voluntad impulsora de los métodos antes citados, aspectos clave que debemos resaltar, tales como su ámbito de aplicación. En ese sentido, nuevamente el legislador se ha centrado en los asuntos civiles y mercantiles (incluidos los transfronterizos), pero sin abordar aún el ámbito penal, laboral, concursal o administrativo. Si bien excluye dichos escenarios, remitiéndose a regulación específica, por ejemplo, para los conflictos que atendemos en el Defensor del Pueblo Andaluz, en los que está involucrada una Administración Pública, no es menos cierto que la norma tiene vocación universalizadora, pretendiendo un fomento decidido a los MASC y, de seguro, será utilizada, como lo fue en la práctica, y con carácter subsidiario, en otros ámbitos, la Ley 5/2012 de 6 de julio sobre mediación de asuntos civiles y mercantiles.

La clave está en la consolidación de un servicio de Justicia más amplio y sostenible, basado en la capacidad de negociación entre las partes o con la intervención de un tercero, como es el caso de la conciliación o la mediación.

Uno de los aspectos más importantes y novedosos de la citada Ley Orgánica es el establecimiento como requisito de procedibilidad, es decir, la consideración de obligatoriedad, de acudir a un mecanismo de solución alternativa a la vía judicial, esto es, a los MASC, antes de poder presentar una demanda que inicie un procedimiento judicial. Esto es así, salvando algunas excepciones, para los asuntos civiles, por lo que siendo el derecho civil nuestro derecho común por excelencia, cabe desprenderse que el discurrir de la normativa en otros órdenes jurisdiccionales podría seguir la tendencia de establecer dicho requisito pre-procesal.

La cuestión no es baladí, por cuanto se coloca en posición relevante la máxima de dialogar antes de confrontar, y es que el diálogo se basa en colaboración y abordaje positivo, afrontando la controversia de manera reflexiva, de forma interactiva y con escucha activa, alejándose de los monólogos que desde la confrontación sistemática dibuja un procedimiento judicial, a pesar del derecho a la defensa y réplicas o contra-réplicas, que obviamente contempla nuestro ordenamiento jurídico procesal. Así, en el ámbito de la confrontación que procura el sistema judicial, nos colocamos en un escenario competitivo, en el que una parte gana y otra pierde. No existe posibilidad de alcanzar un consenso tras haberse producido una discusión con base en la cooperación y el entendimiento de los mutuos intereses de las partes. Esto solo lo promueve el ejercicio de un mecanismo alternativo, que es justo por lo que ahora aboga la Ley Orgánica, no solo dirigida a descongestionar el conocido atasco de asuntos que acumulan muchos Juzgados y Tribunales en nuestro país, ocasionado por múltiples factores, sino que tiene vocación de superar la citada confrontación, potenciando una mirada diferente, basada en la cultura de paz.

Por otra parte, la recién estrenada norma reconoce que los procesos que se desarrollen a su amparo serán siempre confidenciales, algo que conforma la columna vertebral de los procesos de mediación. Es un aspecto relevante, en la medida en que da seguridad jurídica y confianza en el proceso a las partes que negocian una posible solución, sabiendo que el resultado es incierto y que podrá saldarse con un pacto que ponga fin, en todo o en parte, a la controversia que los llevó a iniciar las conversaciones, pero que también podría terminar sin acuerdo y verse en la tesitura de optar por interponer una demanda judicial, en el legítimo ejercicio de la ya mencionada tutela judicial efectiva.

Justicia, por tanto, es lo que propugna la Ley Orgánica, ofreciendo un impulso a los MASC, tratando de lograr con las medidas que se han comentado, una vía más, una vía diferente, una vía alternativa y complementaria, una vía eficaz, en suma, para alcanzar la Justicia, sin vernos obligados necesariamente, y como única posibilidad, a litigar.

Por último, se facilita en el texto legal la utilización de herramientas digitales para el desarrollo de negociaciones, especialmente en reclamaciones de menor cuantía. Tengamos en cuenta el avance que, en la práctica de la mediación, por ejemplo, se ha venido dando a los procesos en sede telemática, que sobre todo se pusieron de manifiesto con las dificultades generadas con la COVID-19, pero que se han afianzado y se han desarrollado técnicas y formación específica a las personas mediadoras en este sentido, permitiendo la celebración de procesos con herramientas digitales.



Reforzar la alianza con las entidades sociales en la defensa de los derechos y libertades de las personas

Relaciones de la Defensoría del Pueblo Andaluz con el tejido social: “Nosotros somos porque vosotros sois”.

En un mundo donde las desigualdades sociales y económicas siguen siendo una realidad palpable, las asociaciones dedicadas a la defensa de los derechos sociales juegan un papel crucial en la promoción de la justicia y la equidad. Estas asociaciones se han convertido muchas veces en la voz de aquellas personas que a menudo son ignoradas o marginadas.

La defensa de los derechos sociales y las libertades públicas abarca una amplia gama de temas: la salud, la vivienda digna, la igualdad de oportunidades, la defensa del medio ambiente, el acceso a una educación de calidad, etcétera. Las asociaciones surgen como respuesta a esta necesidad, trabajando para garantizar que todas las personas puedan disfrutar de sus derechos básicos.

Desde la Defensoría no tenemos ninguna duda del papel de las asociaciones del Tercer Sector en su contribución directa al bienestar y la cohesión social y su importante labor en la defensa y materialización de los derechos sociales, económicos, culturales y medioambientales de la ciudadanía. Las asociaciones y colectivos sociales desempeñan un papel fundamental en la promoción de sociedades democráticas y justas.

Somos conscientes igualmente que las asociaciones se enfrentan a numerosos desafíos. La falta de inacción, la burocracia y la inexistencia de cauces de participación y escucha dificultan su labor.

A lo largo de nuestros 40 años de existencia, esta Institución siempre ha encontrado en el ámbito asociativo un aliado para contribuir a la construcción de una sociedad que garantice los derechos de todas las personas.

Las quejas presentadas por las organizaciones sociales ante nuestra Defensoría representan un claro ejemplo de **capital social vinculante**: son expresión de la participación social ligada a la actuación política, en la medida que implica una reivindicación de derechos ciudadanos que reclaman a los poderes públicos. Por ello es necesario trabajar de forma colaborativa y mejorar la implicación de dichas asociaciones en nuestro trabajo diario.

Fruto de este compromiso del Defensor del Pueblo Andaluz con las asociaciones y colectivos sociales, el pasado 23 de Abril de 2024 y como colofón de los actos del 40 aniversario de nuestra Institución, celebramos un [Encuentro](#) con más de un centenar de colectivos sociales de todas las provincias andaluzas para mostrar nuestro compromiso de conseguir, de manera conjunta, una mejor defensa y despliegue de los derechos humanos y libertades y contribuir a que se cumpla el compromiso de “**no dejar a nadie atrás**”, así como a hacer frente a las amenazas y riesgos que, por diversos motivos, se ciernen contra estos derechos.

En el auditorio de la Fundación Cajagranada¹ y ante la representación de los colectivos sociales, el Defensor del Pueblo Andaluz reconoció el trabajo del Tercer Sector en su labor diaria frente a las situaciones de injusticia y de vulneración de derechos, con soluciones nacidas desde el compromiso y la participación social, y se ofreció como un colaborador leal y a la vez crítico con la administración, “*que señala con el dedo casos que merecen ser revisados, sugiere o recomienda modificaciones en el funcionamiento administrativo e incluso impulsa el cambio de la legalidad cuando resulte preciso y necesario*”.

En este encuentro el titular de esta Institución señaló la importancia que tiene el conjunto de asociaciones que se dedican a la defensa de estos derechos: “*Vosotros sois nuestro radar para conocer qué problemas tiene la ciudadanía. Y nos proyectamos a través de vosotros. Donde vosotros no llegáis, podemos llegar nosotros, porque compartimos el mismo espíritu y las mismas inquietudes*”-

Entre otros compromisos para la defensa colectiva de los derechos de la ciudadanía, el Defensor subrayó la apuesta por el diálogo como instrumento de transformación social; la colaboración para posibilitar que se escuchen todas las voces y

¹ <https://www.defensordelpuebloandaluz.es/acto-40-aniversario-23-de-abril-2024-cajagranada-fundacion>



propuestas de la ciudadanía; el fomento de las alianzas que contribuyan a la consecución de los objetivos de la Agenda 2030 y, en especial, una educación orientada al cumplimiento de los derechos humanos.

También la exigencia a los poderes públicos para que pongan a las personas en el centro de las políticas públicas, especialmente a aquellas que *“se encuentran en situaciones de mayor vulnerabilidad”*.

En el 40º aniversario de la Institución, el defensor también ha querido homenajear 6 causas que, a su juicio, necesitan una mayor atención y un mayor empuje, y se distinguió a personalidades “ejemplares” que representan la lucha y protección de estas motivaciones.

► **1ª causa: Protección de la infancia y adolescencia.**

RECONOCIMIENTO a María Asunción García Bonillo, presidenta de la Asociación para la Intervención y Protección de Colectivos Dependientes Inter-Prode, y a Ignacio Gómez de Terreros, con un destacado trabajo en la Fundación Gota de Leche y el Foro Profesional por la Infancia.



► **2ª causa: Defensa de la salud y el bienestar.**

RECONOCIMIENTO a José Ramón Molina Morón, presidente de Agrafem, la Asociación Granadina de familiares y personas con enfermedad mental



► **3ª causa: Trabajo a favor de los colectivos vulnerables .**

RECONOCIMIENTO a la gaditana María Luisa Campos, reconocida por su papel en distintos movimientos sociales, y al jiennense Julio Millán, presidente de Edad Dorada-Mensajeros de la Paz Andalucía.



► **4ª causa: Sostenibilidad ambiental y el cuidado de la tierra.**



RECONOCIMIENTO a Francisco Casero, presidente de la Fundación Savia por el Compromiso y los Valores y Ezequiel Martínez, educador ambiental y patrono de la Fundación Savia



▷ **5ª causa: No discriminación e igualdad de trato y la lucha contra el discurso de odio.**

RECONOCIMIENTO a Adela Jiménez, presidenta de Málaga Acoge, y a Natividad Bullejos, por su papel activo en el feminismo desde los años 70 al frente de la primera organización de mujeres de Granada, en Maracena



▷ **6ª causa: Defensa de la memoria democrática y los derechos humanos como sustento de una sociedad democrática libre.**

RECONOCIMIENTO a Antonio Deza Romero, de la asociación Dejadnos Ilorar; Carmen Sánchez Sánchez, de la Plataforma para la comisión de la Verdad y Cecilio Gordillo, coordinador del Grupo de Trabajo Recuperando la Memoria Histórica de CGT-Andalucía y coordinador de la web Todos los Nombres.



La coordinación entre administraciones, un reto para trabajar en entornos vulnerables

La propia definición de persona vulnerable conlleva la necesidad de tener en cuenta los factores que ocasionan esta situación, así como las medidas que se han de implementar para superar estas barreras. Por tanto, se ha de tener en cuenta tanto el entorno personal, familiar o relacional y socioeconómico, así como las administraciones competentes para dar soluciones a sus problemas.

En los informes anuales del Defensor que se presentan al Parlamento andaluz se viene haciendo una breve radiografía de los factores que inciden en la vulnerabilidad de una persona, entre los que se encuentra la falta de recursos econó-



micos que le impide acceder o mantener un derecho como la vivienda, teniendo también dificultades para abonar los suministros básicos que les permite, entre otras cuestiones, mitigar las temperaturas extremas del frío y el calor.

Ya en el siglo XXI, seguimos hablando de **vivienda insegura**, un término que encierra el chabolismo, las infraviviendas -incluyendo también las verticales-, barrios degradados, etcétera. Todo ello perdura y se cronifica en el tiempo a pesar de las políticas públicas que se articulan en nuestro Estado de Bienestar.

Preguntarnos qué está fallando y qué más se puede hacer es obligado, dado que de lo contrario contribuiremos a dar la bendición a una sociedad desigual donde se desprotege a quienes ya tienen sus derechos vulnerados, así como a quienes ven tambalearse los cimientos de su seguridad.

Son muchas las estrategias que se aprueban en las distintas administraciones y entidades del tercer sector encaminadas a superar la pobreza, que está en la base de muchos de los factores que caracterizan la vulnerabilidad. Así, desde el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, se ha aprobado en 2024 la nueva [Estrategia Nacional de Prevención y Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social 2024-2030](#), con la vivienda y el desarrollo del estado de bienestar como grandes retos.

Un documento que “*pretende transformar la situación de las familias en situación de pobreza y asegurar la igualdad de oportunidades para romper la herencia negativa entre generaciones*”, procurando que los datos macroeconómicos se reflejen en las familias. Recoge acciones para asegurar recursos para las personas en situación o riesgo de pobreza, reforzar la protección social y **coordinar la acción entre administraciones**.

En Andalucía, son también varias las estrategias relacionadas con la población más vulnerable. Un ejemplo de ello es la “[Estrategia Regional Andaluza para la cohesión e inclusión social. Intervención en zonas desfavorecidas](#)” (ERACIS, en adelante) que tiene como objetivo actuar “*sobre las zonas de los pueblos y ciudades donde se registran situaciones graves de exclusión social y/o donde existen factores de riesgo (...) a fin de transformar la visión que se tiene sobre estas zonas y viceversa, de forma que se promueva la eliminación de la territorialidad como un factor de exclusión*”.

La ERACIS pone en marcha una nueva forma de intervención guiada por el **enfoque integral y comunitario**, desarrollando los objetivos y principios de la Ley de Servicios Sociales de Andalucía, **confiando en el efecto transformador de la acción conjunta** y la capacidad de intervención de un numeroso conjunto de personas cualificadas que van a actuar en las zonas desfavorecidas con esta orientación.

Por su parte la [Estrategia Andaluza para la Inmigración 2021-2025: Inclusión y convivencia](#) pretende dar una respuesta a las necesidades que Andalucía tiene ante los procesos de integración de las personas migrantes asentadas en nuestra comunidad, así como por la llegada de nuevos flujos migratorios. Retos “*que han de afrontar con la finalidad de conseguir una sociedad cohesionada en un clima de convivencia que respete la diversidad*”, y alineada a los ODS de la Agenda 2030.

Entre sus objetivos generales se encuentran el impulso de la coordinación en la gestión de las políticas públicas de la Junta de Andalucía dirigidas a la inclusión social de la población migrante en Andalucía, fortaleciendo sus estructuras, el seguimiento y evaluación de las políticas y avanzando en la cooperación entre los poderes públicos y los agentes sociales implicados.

Mencionar igualmente la [Estrategia de Atención a Personas Sin Hogar en Andalucía 2023-2026](#), publicada en el BOJA el 27 de diciembre de 2023. Alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, contempla 7 objetivos estratégicos a través de los cuales se pretende reducir el número de personas en sinhogarismo. Propone 20 programas en los que se agrupan 100 medidas de actuación que han de responder a modelos de intervención basados en derechos de las personas en situación de grave exclusión residencial, desde una perspectiva de las obligaciones éticas de la sociedad, las administraciones públicas, organizaciones y profesionales del ámbito de la inclusión social.

Para la implementación de esta estrategia, “*serán de especial aplicación los valores de transversalidad de género, pues en el Diagnóstico se ha puesto de manifiesto la situación de mayor vulnerabilidad de las mujeres sin hogar con respecto a los hombres, que produce una situación de desventaja, la coordinación intersectorial e interadministrativa, dada su importancia clave para la atención de las PSH y la atención integral centrada en la persona como modelo básico de intervención, regulado en la Ley 9/2016, de 27 de diciembre*”



A nivel local destacamos los [Planes Locales de Intervención en Zonas Desfavorecidas \(ERASCIS\)](#), unos documentos programáticos que, con un enfoque comunitario, sitúan la gobernanza en las Entidades locales (Ayuntamientos y Diputaciones Provinciales) como vertebradoras del desarrollo comunitario. Unos planes que tendrán que **“mejorar y articular la coordinación de las diferentes Administraciones Públicas que intervienen en las zonas”**.

Dicho esto, en este año 2024 se siguen detectando que la socorrida coordinación administrativa no consigue los efectos perseguidos, dado que son numerosas las quejas y actuaciones a través de las que hemos podido conocer la falta de espacios de diálogo y mesas de trabajo que aborden diagnósticos concretos de quienes se encuentran en situación de vulnerabilidad, ofreciendo soluciones compartidas o itinerarios encaminados a mejorar su vida.

Encontramos esta **falta de diálogo en actuaciones concretas con personas que van a ser desalojadas de viviendas públicas** y requieren desde que se conoce el inicio de los expedientes de desahucio, que se adopten iniciativas para propiciar una intervención coordinada con los Servicios Sociales Comunitarios de referencia y el Registro de Demandantes de Vivienda Protegida, que ayude a adoptar las medidas necesarias para paliar la situación de vulnerabilidad en la que se encuentran estas familias, conforme a las competencias de cada administración.

También hemos podido conocer la **falta de impulso en actuaciones de coordinación entre administraciones en el desarrollo de los Planes Locales de Intervención (ERASCIS)** que se desarrollan en las principales barriadas de Andalucía, carentes de intervenciones de otras administraciones que acompañen los itinerarios de las personas destinatarias. Hablamos de mejoras en equipamientos de barrio, urbanismo, ajardinamiento, vivienda, etc., todas ellas competentes de órganos locales y autonómicos.

Y por último, reseñar **la necesidad de una actuación coordinada a nivel local, autonómico y nacional para abordar la erradicación de los asentamientos chabolistas de personas migrantes en las provincias de Huelva y Almería, que requieren la actuación coordinada de las tres administraciones** para programar actuaciones y dotarlas de presupuesto que permita gestionar sus Planes locales de erradicación de asentamientos a través de actuaciones encaminadas a favorecer la inclusión de las personas objeto de intervención, tal y como se contempla en el [I Plan Estratégico para erradicar los asentamientos irregulares \(EASEN\)](#).

Todas ellas son actuaciones que tienen su referente en la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible, en el que adquiere una especial relevancia el ODS 17 cuyo objetivo es **la coordinación y colaboración real entre administraciones para luchar contra la exclusión y conseguir cambios estructurales en las condiciones de vida de las personas que más lo necesitan. Una forma de trabajar que se ha de impulsar desde los responsables de los distintos órganos de gestión.**