



Para concluir con este apartado, comentamos la **queja 14/2380** que decidimos tramitar de oficio para dar un tratamiento global a varias quejas que de manera individual nos exponían retrasos en la tramitación y concesión de las ayudas para víctimas de terrorismo previstas por la Ley 10/2010. Ciertamente ya habíamos recibido reclamaciones individualizadas sobre esta cuestión que fueron debidamente tramitadas, pero el asunto merecía un análisis más genérico en cuanto observamos determinados problemas de gestión compartidos en diferentes expedientes.

La información ofrecida por la Consejería y el análisis del caso nos llevó a formular una **resolución** que venía a plantear varias medidas. De un lado, solicitamos la contestación expresa de cada solicitud presentada evitando un empleo abusivo e innecesario de la figura del silencio administrativo; además requerimos una notificación individualizada de las resoluciones sin acudir a fórmulas acumuladas de comunicación mediante anexos en los que aparecían datos de carácter personal que no debían ser revelados de manera indebida. Además, propusimos una serie de mejoras en los contenidos de cada notificación para motivar con mayores garantías los cálculos y cuantía de las ayudas concedidas, junto a la conveniencia de promover medidas de participación con el colectivo de las víctimas de terrorismo, así como realizar un informe o memoria completa de las actuaciones desarrolladas por la Comunidad Autónoma a tenor de todas las previsiones que recoge la Ley 10/2010 a favor de estas víctimas.

Finalmente, la respuesta ofrecida desde la Consejería de Justicia e Interior viene a aceptar, en su conjunto, las medidas propuestas. Así, se anuncia que se están notificando individualizadamente todas las resoluciones de estas ayudas, sin acudir a comunicar anexos con datos personales de todas las personas solicitantes, del mismo modo que se manifiesta haber acogido las Sugerencias dirigidas para abordar un trabajo de información que permita conocer y evaluar el resultado de todas las medidas recogidas por la Ley 10/2010 y que merecen un ejercicio de estudio y evaluación.

A la vista de esta respuesta, el Defensor ha entendido globalmente aceptada la Resolución que fue dirigida y permaneceremos atentos a las medidas que se han anunciado.

### 01.VII.3

## Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones

En este ejercicio de 2014, y referidas a las materias del presente capítulo, se han incoado 28 quejas de oficio (frente a las 7 del año anterior) por la propia iniciativa del Defensor del Pueblo Andaluz; que se detallan a lo largo del epígrafe. Así citamos las actuaciones:

- **Queja 14/376**, dirigida a la Delegación del Gobierno de la Junta de Andalucía, al Ayuntamiento de Monachil y a la Diputación Provincial de Granada, relativa a organización del servicio de incendios en Sierra Nevada.
- **Queja 14/1378**, dirigida a la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales, relativa a Incidencia de la hepatitis en la población reclusa y atención sanitaria ofrecida a sus pacientes.
- **Queja 14/1912**, dirigida a la Viceconsejería de Justicia e Interior, relativa a Derrumbe del techo en la sede judicial de Marchena (Sevilla) y medidas adoptadas.
- **Queja 14/2306**, dirigida a la Viceconsejería de Justicia e Interior y al Ayuntamiento de Tarifa, relativa a Barreras arquitectónicas en el Juzgado de Paz de Tarifa (Cádiz).
- **Queja 14/2380**, dirigida a la Viceconsejería de Justicia e Interior, relativa a Gestión de ayudas para las víctimas del terrorismo.



- **Queja 14/3285**, dirigida al Ayuntamiento de Estepa, relativa a Graves incidentes de inseguridad ciudadana en Estepa (Sevilla)
- **Queja 14/3998**, dirigida a la Jefatura Superior de Policía de Sevilla relativa a Ayuda en un supuesto caso de trata de seres humanos.

En este ejercicio de 2014, y referidas a las materias del presente capítulo, se han incoado 28 quejas de oficio (frente a las 7 del año anterior) por la propia iniciativa del Defensor del Pueblo Andaluz; que se detallan a lo largo del epígrafe. Así citamos las actuaciones:

- **Queja 14/376**, dirigida a la Delegación del Gobierno de la Junta de Andalucía, al Ayuntamiento de Monachil y a la Diputación Provincial de Granada, relativa a organización del servicio de incendios en Sierra Nevada.
- **Queja 14/1378**, dirigida a la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales, relativa a Incidencia de la hepatitis en la población reclusa y atención sanitaria ofrecida a sus pacientes.
- **Queja 14/1912**, dirigida a la Viceconsejería de Justicia e Interior, relativa a Derrumbe del techo en la sede judicial de Marchena (Sevilla) y medidas adoptadas.
- **Queja 14/2306**, dirigida a la Viceconsejería de Justicia e Interior y al Ayuntamiento de Tarifa, relativa a Barreras arquitectónicas en el Juzgado de Paz de Tarifa (Cádiz).
- **Queja 14/2380**, dirigida a la Viceconsejería de Justicia e Interior, relativa a Gestión de ayudas para las víctimas del terrorismo.
- **Queja 14/3285**, dirigida al Ayuntamiento de Estepa, relativa a Graves incidentes de inseguridad ciudadana en Estepa (Sevilla)
- **Queja 14/3998**, dirigida a la Jefatura Superior de Policía de Sevilla relativa a Ayuda en un supuesto caso de trata de seres humanos.
- **Queja 14/4267**, dirigida a la Viceconsejería de Justicia e Interior, relativa a Retrasos en los pagos de servicios prestados por los profesionales del Colegio de Abogados de Málaga.
- **Queja 14/4309**, dirigida a la Viceconsejería de Justicia e Interior, relativa a Información sobre las gestiones y acuerdos para la puesta en marcha del SOAJP
- Queja 14/4340, dirigida a la Viceconsejería de Justicia e Interior, relativa a Graves dilaciones en los Juzgados de lo Social de Sevilla.
- Queja 14/4559, dirigida al Ministerio del Interior, relativa a Deficiencias en las infraestructuras y servicios del Centro Penitenciario Sevilla I.
- **Queja 14/5195**, dirigida a la Agencia Pública Empresarial de la Radio y Televisión de Andalucía, relativa a garantía de cobertura de emisiones de TDT en el territorio andaluz dentro del plan de actuaciones para la liberación del dividendo digital.
- **Queja 14/5196**, dirigida a la Viceconsejería de Justicia e Interior, relativa a Graves dilaciones en los Juzgados de lo Mercantil de Málaga.
- **Queja 14/5516**, dirigida a la Dirección Gerencia del Servicio Andaluz de Salud, relativa a Condena y exigencia de pago de costas judiciales para los servicios jurídicos de la Junta de Andalucía.
- **Queja 14/5570**, dirigida al Ayuntamiento de Arahal y a la Diputación Provincial de Sevilla, relativa a Organización del servicio de salvamento y extinción de incendios en Arahal (Sevilla).
- **Queja 14/5571**, dirigida a la Viceconsejería de Justicia e Interior, relativa a Situación de la sede judicial de Cazalla de la Sierra (Sevilla).



- Queja 14/5588, dirigida al Ministerio del Interior, relativa a Condiciones de seguridad e higiene en el Centro Penitenciario de Huelva.
- Queja 14/5589, dirigida a la Dirección General de Servicios Sociales y Atención a las Drogodependencias, relativa a Situación del programa de Intervención en adicciones en centros penitenciarios.
- **Queja 14/5607**, dirigida a la Viceconsejería de Justicia e Interior, relativa a Situación de Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 2 de La Palma del Condado (Huelva).
- **Queja 14/5629**, dirigida a la Viceconsejería de Justicia e Interior, relativa a Disfunciones en las Oficinas del Registro Civil en Roquetas y El Ejido (Almería).
- **Queja 14/5670**, dirigida a la Viceconsejería de Justicia e Interior y al Ayuntamiento de Torrox, relativa a Edificio inaccesible y con deficiencias en sus instalaciones como sede judicial en Torrox (Málaga).
- **Queja 14/5693**, dirigida a la Viceconsejería de Justicia e Interior, relativa a Carencia de medios personales en el Juzgado de Primera Instancia nº 3 (Familia) de Córdoba.
- Queja 14/5756, dirigida a la Viceconsejería de Justicia e Interior, relativa a Funcionamiento de los Juzgados de lo Mercantil de Sevilla.
- **Queja 14/5809**, dirigida a la Viceconsejería de Justicia e Interior y al Consejo Andaluz de Colegios de Abogados, relativa a Criterios de cálculo del IPREM a los efectos de acceder al derecho de asistencia jurídica gratuita.
- **Queja 14/5872**, dirigida a la Secretaría General para el Deporte, relativa a Recuperación de los programas de animación deportiva en centros penitenciarios.

En cuanto al grado de colaboración de las Administraciones con el Defensor del Pueblo Andaluz en las materias que se recogen en este particular apartado, hemos de mencionar una práctica normalizada de atención colaboradora. No obstante, nunca es ocioso añadir la franca oportunidad de mejora de esta colaboración ganando agilidad y rapidez en ofrecer las informaciones necesarias para conocer y dilucidar los motivos de las quejas que nos plantean las personas y entidades. Seguiremos insistiendo en mejorar estas condiciones óptimas de información y colaboración con nuestros interlocutores ya sean las Fiscalías, Administraciones o los propios colegios profesionales, en cuanto se refiera a las actuaciones en materia de Justicia. Por cuanto se refiere al ámbito penitenciario y de extranjería, y más allá del ámbito de supervisión competencial, procuramos obtener en vías de colaboración -y lo logramos en la mayoría de las ocasiones- las informaciones y aportaciones de otras Administraciones que coadyuvan a ofrecer la respuesta merecida que aguarda cada persona afectada.

En cuanto a las Resoluciones dictadas en el ejercicio de 2014, propias de las materias incluidas en este Capítulo, hemos de señalar que no deben ser destacadas conforme al artículo 29.1 de la Ley del Defensor del Pueblo Andaluz, por haber sido sustancialmente atendidas.