



y queja 16/0421), o consideran que no están siendo correctamente **atendidos por los profesionales** de los recursos (queja 16/0870 y queja 16/0880).

Por otro lado, la conducta humana no siempre es previsible y que por mucho empeño, constancia y dedicación que se ponga no siempre se alcanza a conocer la reacción que pudiera tener un individuo, especialmente en una situación de privación de libertad, pero a pesar de ello creemos que en el entorno especialmente controlado de un centro para el internamiento de menores infractores deben extremarse las cautelas en relación con los jóvenes internos, por lo impetuoso y poco reflexivo que a veces puede resultar su comportamiento, sin el necesario control de los impulsos, con resultados indeseables.

Esta argumentación justificó una investigación de oficio iniciada tras conocer, por los medios de comunicación social, el **fallecimiento -aparentemente por suicidio- de un interno en el centro para menores infractores** ubicado en la provincia de Sevilla. Según los detalles que trascendieron del suceso, el menor habría protagonizado un incidente violento que motivó su traslado a la zona de observación, todo ello para evitar daños a sí mismo como al resto de compañeros y personal. Dicha zona de observación permite al menor reflexionar en torno a su conducta al tiempo que es permanentemente vigilado por personal educativo y de seguridad. Aún así, el menor fue localizado sin vida tras ahorcarse con una funda de la almohada obtenida en la unidad de observación donde había sido recluso.

De la investigación iniciada se pudo conocer dos circunstancias con especial relevancia. Por un lado, que el menor se venía beneficiando de una atención psicológica personalizada para atender determinada sintomatología que venía presentando, y aunque fue notable su mejoría, continuaba con períodos de inestabilidad emocional y descontrol en sus reacciones, lo que motivó su ingreso en el módulo de observación, si bien se le aplicó el protocolo de prevención de suicidio. Y por otro lado, el segundo dato relevante es que en el momento que aconteció el fatídico suceso, la zona de observación carecía de sistema de videovigilancia por las obras que se estaban acometiendo.

En este contexto, si el menor era especialmente custodiado y recibía la atención psicológica especializada prevista en el protocolo de suicidios, habría que analizar entonces la idoneidad de los controles previstos en cuanto a su intensidad y modo de realizarlos, así como también si la atención psicológica pudo no detectar o restar importancia a determinados antecedentes o circunstancias del menor determinantes del suceso.

Tras valorar todos los datos y circunstancias, hemos recomendado a la Consejería de Justicia e Interior que se evalúe el actual protocolo de prevención de suicidios para minimizar dicho riesgo, extrayendo las conclusiones que correspondan de aquellas debilidades detectadas en el incidente analizado, todo ello para reforzar las medidas preventivas de cara a futuras revisiones, de dicho protocolo. Asimismo hemos recomendado **que se garantice una prestación continuada de videovigilancia en los distintos centros de internamiento**, especialmente en los módulos más conflictivos, incluso en el supuesto de que las instalaciones se encuentren en obras. (Queja 16/1238).

3. OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA

3.3 Datos estadísticos sobre las consultas

3.3.4 Distribución de consultas atendiendo a las materias

3.3.4.4 Justicia

Persiste el colapso en materia de justicia. La justicia española se encuentra con datos preocupantes, a nivel de ineficacia y, según el **informe sobre los indicadores de la justicia en la UE**, los ciudadanos no confían en ella.



La justicia en España es lenta, sobre todo en algunas jurisdicciones. Hay juzgados señalando juicios para 2020. Y los ciudadanos creen que, además, está politizada. El 56% de los españoles, según el informe sobre los indicadores de la justicia en la UE, publicado el pasado abril por la Comisión Europea, tiene una opinión mala o muy mala sobre la independencia de los jueces, desconfianza que argumentan sobre todo por supuestas presiones políticas y económicas.

Los operadores jurídicos (abogados, jueces, fiscales, secretarios judiciales, funcionarios, etc.) coinciden en que la solución no se puede demorar más, en que es urgente un Pacto sobre la Justicia que lleve de una vez al siglo XXI a uno de los tres poderes del Estado; un pacto duradero que pueda sentar las bases para el buen funcionamiento del sistema judicial como servicio público que tiene la obligación de atender en tiempo y forma las reclamaciones ciudadanas.

Las personas y Asociaciones que nos han planteado consultas nos comentaban la falta de personal en los Juzgados y Registros, que afecta a la accesibilidad, atención presencial, telefónica y telemática; provoca demoras en la tramitación de los expedientes matrimoniales, de nacionalidad, de rectificación de errores en las inscripciones y de resolución de los recursos, etc. Nos han llegado consultas de personas que nos preguntaban qué podían hacer ante un juicio por una denegación de prestación de invalidez que se señalaba para el año 2019 o por un contencioso para el año 2022.

La situación no hace más que empeorarse ante la falta de respuestas efectivas de superación de los graves problemas detectados, y denunciados por esta Defensoría, y que hasta la fecha no parecen solucionarse. Todo ello se agrava por la creciente judicialización de los asuntos, que hace que cada vez tenga más importancia nuestro llamamiento a buscar otros métodos de solución de conflictos y la búsqueda de soluciones extrajudiciales a los conflictos suscitados.

También son recurrentes las consultas sobre la manera de enfrentarse a problemas de índole jurídico-privada ante la falta de medios económicos para procurarse un profesional que les asesore. A muchos de nuestros solicitantes de información los reenviamos a nuestra guía de derechos sobre [el derecho de asistencia jurídica gratuita](#).

4. QUEJAS NO ADMITIDAS Y SUS CAUSAS

4.2 De las quejas remitidas a otras instituciones similares

4.2.4 Empleo público, trabajo y seguridad social

...

El interesado de la queja 16/2171, padre de 5 hijos, manifestaba sentirse discriminado en relación con otros compañeros de **Instituciones Penitenciarias**, en el acceso a las Ayudas de Acción Social, debido a que la cuantía de la ayuda por estudios no podía superar los 450 euros, quedando algunos de sus hijos excluidos.

...

4.2.6 Justicia, prisiones, política interior y extranjería

Este Capítulo relata numerosas quejas que escapan del alcance competencial del Defensor del Pueblo Andaluz. Son quejas que aluden al funcionamiento de Administraciones que no están sometidas a la supervisión del Defensor andaluz pero que acogemos para analizarlas y ponerlas en el conocimiento de la institución del Defensor del Pueblo Estatal.