



10. Justicia, prisiones y política interior

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

MATERIA PRINCIPAL

1.8 Justicia, prisiones y política interior	4
1.8.1 Introducción	4
1.8.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	
1.8.2.1 Justicia	5
1.8.2.2 Quejas motivadas por dilaciones indebidas	7
1.8.2.3 Quejas relativas a profesionales	13
1.8.2.4 Prisiones	15
1.8.2.5 Política Interior	23
1.8.3 Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones	
1.8.3.1 Actuaciones de oficio	26
1.8.3.2 Colaboración	27
1.8.3.3 Resoluciones no aceptadas	28

ESTE TEMA EN OTRAS MATERIAS

1.5. Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social	28
1.5.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	
1.5.2.1 La externalización de servicios públicos y sus efectos en relación con el cumplimiento de las obligaciones laborales y sociales de las empresas adjudicatarias	
1.5.2.1.1 Las consecuencias en materia de personal de la externalización de servicios públicos	28
1.5.2.1.2 La inclusión de cláusulas sociales en la contratación pública	29
1.5.2.1.3 El cumplimiento de las obligaciones laborales y sociales por las empresas adjudicatarias y el control de su cumplimiento por la Administración contratante	30
1.5.3 Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas	
1.5.3.1 Quejas de oficio	31
1.6. Infancia, adolescencia y juventud	31
1.6.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	
1.6.2.2 Maltrato a menores	
1.6.2.2.1 Denuncias de maltrato a menores	31
1.6.2.2.3 Dilación en los trámites relacionados con maltrato	32
1.6.2.5 Responsabilidad penal de personas menores de edad	32
1.6.2.6 Menores en situación de especial vulnerabilidad	
1.6.2.6.2 Menores extranjeros no acompañados	34
1.6.3 Quejas de oficio, colaboración de las administraciones y Resoluciones no aceptadas	34



1.7. Igualdad de género	35
1.7.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	
1.7.2.5 Educación, personas menores y extranjería	35
1.7.2.6 Administración de Justicia y Seguridad Ciudadana	35
1.9. Movilidad y Accesibilidad	36
1.9.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	
1.9.2.1 Movilidad	
1.9.2.1.4 Servicios de Transporte Público	36
1.10. Personas Migrantes	37
1.10.2 Análisis de las quejas tramitadas	
1.10.2.1 Primera acogida y atención a personas inmigrantes	37
1.10.2.2 Situación administrativa de las personas extranjeras	38
1.10.2.6 Protección social de las personas inmigrantes	40
1.12. Servicios de interés general y consumo	41
1.12.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	
1.12.2.1. Servicios de interés general	41
1.12.2.1.1. Energía	41
1.15 Vivienda	42
1.15.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	
1.15.2.2 Desahucios de viviendas	
1.15.2.2.1 Desahucios por ocupación de viviendas públicas sin título legal	42
1.15.2.2.2 Desahucios de viviendas libres	42
1.15.2.7 Otras Cuestiones en materia de vivienda	43
3. Servicio de Atención Ciudadana	44
3.4 Análisis cualitativo de las quejas	
3.4.5 Justicia	44
4. Quejas no admitidas y sus causas	45
4.2 De las quejas remitidas a otras instituciones similares	45
REVISTA RESUMEN DEL INFORME ANUAL	
03. Nuestras Propuestas	46
- Igualdad de género. La atención a las mujeres y menores víctimas de violencia de género	46
- Seguridad ciudadana. La seguridad ciudadana, puerta de acceso a los demás derechos	48
04. Atender las Quejas	49
- Resaca judicial. De la fiesta financiera a la resaca judicial	49
- Transporte a prisiones. Contribuimos a la mejora de los servicios de transporte público de viajeros hasta los centros penitenciarios de la provincia de Sevilla	51
- Registros Civiles. Nuevos problemas y pocas soluciones en el Registro de El Ejido	52



05. Mejorar las Normas	53
- Dependencias judiciales. Repasamos las condiciones de los espacios de custodia de las policías locales	53
06. Informes Especiales	54
- Equipos psicosociales. Los equipos psicosociales de los juzgados, un servicio que apoya a los juzgados en las delicadas decisiones sobre los menores en litigios familiares	54
- Equipos para menores. Un informe para la defensa del interés superior del menor en los procesos de ruptura de la pareja	55



MATERIA PRINCIPAL

1.8 Justicia, prisiones y política interior

1.8.1 Introducción

El presente capítulo está dedicado a las materias relacionadas con el ámbito de la Administración de **Justicia**, junto a **Prisiones** y también a temas de **Política Interior** que engloba en dicho concepto quejas que afectan a la seguridad ciudadana, emergencias y asuntos de protección civil.

Las graves carencias encontradas en el sistema judicial a lo largo del relato de las quejas de 2018 no han hecho sino agudizar la parálisis de dicho sistema y dejar en evidencia, aún más si cabe, la falta de respuestas efectivas de superación de los graves problemas detectados, avisados, denunciados y carentes de correctivos apreciables hasta la fecha. Hemos venido describiendo a lo largo de los últimos ejercicios una situación de colapso en numerosos órganos judiciales que añaden durante 2018 su precaria capacidad de gestión y resolución de asuntos.

Al menos este año 2018 ha permitido incorporar 18 unidades judiciales (Real Decreto 902/2017, de 13 de octubre) que supera la penuria de los tres ejercicios anteriores que no crearon plaza alguna. En todo caso, y pesar de este paso, la demanda de nuevos juzgados se cuantificaba como imprescindible en 36 nuevos juzgados y 18 plazas para órganos colegiados.

Las expresiones que describen la situación de nuestro sistema judicial hablan de “*parálisis legislativa y una ralentización en las medidas de gestión y optimización de recursos personales*”; se habla de “*desesperanza por la inacción y el olvido de los responsables*”. Son valoraciones tomadas de la memoria del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía 2017 (página 184).

De hecho se recoge una valoración final que no nos resistimos a hacer nuestra: “*La Justicia lo merece y lo necesita. No es un problema de ideas. Todo está hablado y las necesidades conocidas y están bien diagnosticadas. Solo se requiere compromiso y voluntad de afrontar estas necesarias reformas. Sería una pena que transcurriera una tercera legislatura sin alcanzar el consenso político que se precisa para ello*”. Con estos antecedentes, situamos en su debido contexto el relato específico de las quejas recibidas en materia de Justicia, que no hacen sino sumar ejemplos y casos bien argumentados para ratificar unas valoraciones que se parecen mucho a las que esta Institución del Defensor del Pueblo andaluz ha ofrecido en anteriores Informes Anuales al Parlamento.

Explicábamos en nuestra anterior memoria que la crisis y los conflictos nacidos de esta situación económica generaron una “resaca judicial” evidenciada en la avalancha de litigios derivados de operaciones de préstamos con garantías hipotecarias cuyas condiciones de contratación se han visto declaradas por distintas instancias judiciales como abusivas y susceptibles de amparar reclamaciones de los clientes ante las entidades financieras. Veremos las actuaciones emprendidas.

También, el ejercicio de 2018 concluimos los trabajos de un **Informe Especial sobre los Equipos Psico-Sociales de la Administración de Justicia en Andalucía**, seguidos a través de la **queja 17/1470**. Con el tiempo, la intervención de estos Equipos se ha consolidado en el devenir de las actividades de los órganos judiciales de Familia, y gracias al posicionamiento del propio Tribunal Constitucional (STC. 163/2009), ya que la presencia de estos Equipos se enmarca en la puesta a disposición del menor de un espacio específico y técnico en el que ser oído y que permite aportar, desde su juicio especializado, el criterio de los menores afectados en los procedimientos que les afectan. Finalmente hemos compuesto un relato interesante y aprovechable en el empeño por avanzar en el mejor funcionamiento de estos Equipos Psicosociales.

Por otra parte, este Capítulo recoge las actuaciones del Defensor del Pueblo andaluz en materia de **Prisiones**. Nuestras intervenciones se dirigen fundamentalmente a dos supuestos. De un lado, acudimos para propiciar o incentivar las respuestas de internos que, en el ámbito de la normativa penitenciaria, solicitan determinadas medidas de clasificación, traslados o de otra índole para facilitar su estancia en prisión. El Defensor del Pueblo



andaluz procura atender estas peticiones canalizando su tramitación y, a su vez, ofreciendo criterios de orientación y asesoramiento gracias a la colaboración de la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias.

Por otro lado, también incluimos las actuaciones que nacen de las peticiones o iniciativas de personas que se encuentran internas en centros penitenciarios y cuya especial sujeción a tal circunstancia condiciona de manera evidente el ejercicio de sus actividades. El papel que acomete el Defensor viene presidido por la titularidad de los derechos que ostenta una persona interna en prisión, más allá de la circunstancia que dificulta o condiciona determinadas iniciativas, pero que, en modo alguno, puede llegar a limitarlas o, sencillamente, a perder su efectivo acceso o disfrute. En este elenco de situaciones destacamos el derecho a la salud y el acceso efectivo a sus prestaciones sociales por parte de internos en prisión.

Por último, se recogen las quejas que se atienden en materia de protección civil y seguridad ciudadana (bajo la denominación genérica de **Política Interior**), donde se añaden algunas cuestiones de administración electoral relacionadas con esta materia.

1.8.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.8.2.1 Justicia

Los litigios sobre los préstamos liquidados derivados de las denominadas “cláusulas suelo” o la reclamación de gastos indebidos en la formalización de actividades financieras han constituido una fuente de impugnaciones y litigiosidad hacia la saturada organización judicial, tal y como fue previsto por autoridades y expertos.

Continuando con el relato de este particular, y grave, problema judicial, recordamos que desde el Defensor del Pueblo andaluz hemos estado especialmente atentos a la aplicación práctica de todas las medidas acordadas para dar respuesta a esta avalancha de pleitos que han venido a paralizar la maltrecha capacidad judicial. Como decimos, esa preocupación se canalizó a través de sendas quejas de oficio; de un lado la **queja 17/0962** para conocer los dispositivos programados por la Administración andaluza; y también mediante la **queja 17/3071** para estudiar las causas surgidas de desatención a los contenidos del Acuerdo de Mayo de 2017 adoptado en el Consejo General del Poder Judicial (CGPJ). Por ello dirigimos Resolución a la Consejería indicando:

“RECOMENDACIÓN para garantizar la aplicación efectiva del Acuerdo de 25 de mayo de 2017 de la Comisión Permanente del Consejo General del Poder Judicial (CGPJ) en el seno de los juzgados andaluces seleccionados y disponer el conjunto de medidas incluidas en dicho acuerdo conforme a las responsabilidades de la Consejería de Justicia e Interior.

SUGERENCIA a fin de impulsar las medidas que logren una dotación adecuada de nuevos órganos judiciales conforme a las necesidades que vienen siendo reclamadas por el Tribunal Superior de Justicia, los operadores jurídicos y esa misma Consejería de Justicia e Interior”.

Sin embargo, no podemos olvidar que el modelo organizativo de atención a estos litigios debe ser el resultado de una permanente acción de colaboración inter-institucional. De ahí que, en base a la trayectoria de las actuaciones emprendidas en el escenario andaluz, creímos oportuno remitir todas nuestras actuaciones y experiencias ante el problema y convocando a las distintas instituciones de los Defensores autonómicos y al propio Defensor estatal. Se trata de promover una metodología para facilitar esa labor crítica de los Acuerdos adoptados y, a su vez, impulsar medidas acordes con las capacidades reales de las Administraciones competentes en materia de Justicia a la hora de aportar los medios personales y materiales efectivos y reales para aplicar los refuerzos y apoyos que se definen por el CGPJ.

De hecho, la Comisión Permanente del CGPJ aprobó la renovación del plan de especialización que afecta a 55 juzgados de primera instancia de toda España para que conozcan de forma exclusiva y según los casos también excluyentes de los asuntos que se refieren a cláusulas abusivas. En esta ocasión, la duración de esta medida será de un año, y no de seis meses, como había venido ocurriendo desde su puesta en marcha el 1 de junio de 2017. La



conveniencia de mantener el plan de especialización ya se puso de manifiesto durante la reunión de evaluación que mantuvieron en octubre de 2018 representantes del Consejo General del Poder Judicial, del Ministerio de Justicia y de las Comunidades Autónomas. Con los datos estadísticos sobre la mesa, los asistentes a ese encuentro se mostraron de acuerdo en que la especialización es un sistema adecuado para hacer frente al elevadísimo número de asuntos sobre cláusulas abusivas que ingresan en los juzgados en tanto no se adopten medidas legislativas más específicas.

La evaluación que se realiza por el propio GCPJ viene a incidir en la consolidación de resultados acordes con los objetivos; es decir, la absoluta especialización en la materia por estos juzgados permite un abordaje claro y experto de estas reiteradas cuestiones que están ya bien avaladas por una doctrina jurisprudencial pacífica. La información solicitada ante el Defensor estatal ratifica que los tiempos que abarcan estos procedimientos verbales son de 12 a 18 meses y, por tanto, a principios de 2019 podrán aflorar los datos de estos asuntos judiciales que crecen en número de resolución y en tiempos de tramitación más ágiles desde la implantación de este plan en 2017.

Tan solo apuntamos algunas sombras a este plan especial de atención a esta acumulación de litigios apuntadas por el propio TSJA en su memoria de 2017. Y es que **se han retrasado las incorporaciones de personal** a estos juzgados especializados, ya sea en su puesto de Letrado o de la plantilla de funcionarios; **problemas en sus sedes; renuencias a la hora de aplicar medidas extrajudiciales que eviten el pleito**; o en algunas prácticas de **multiplicar las demandas por cada cláusula financiera controvertida**, lo que replica y reproduce innecesariamente el número de causas cuando pueden ser acumulables al derivar de un mismo negocio contractual financiero.

Desde luego, vamos a continuar prestando la atención que merece este particular reto que mantiene a muchas personas pendientes de lograr la corrección judicial sobre los abusos que se han cometido por las entidades financieras y cuya solución se ha dejado, únicamente, en manos de los tribunales.

Precisamente, una de las medidas adoptadas por el CGPJ fue, la adscripción de estos asuntos en juzgados especializados. Así se ha ratificado a los órganos andaluces encargados de estas materias, de manera exclusiva y excluyente, que son el Juzgado de Primera Instancia nº 9 de Almería, Juzgado de Primera Instancia nº 2 de Cádiz, Juzgado de Primera Instancia nº 11 de Córdoba, Juzgado de Primera Instancia nº 9 de Granada, Juzgado de Primera Instancia nº 8 de Huelva, Juzgado de Primera Instancia nº 2 de Jaén, Juzgado de Primera Instancia nº 20 de Málaga y el Juzgado de Primera Instancia nº 29 de Sevilla.

Sin embargo, a pesar de estos acuerdos, tuvimos conocimiento de nuevos problemas con las dotaciones de personal, en concreto en los juzgados de Almería y Sevilla. Las organizaciones sindicales y otros operadores jurídicos expresaron la falta de cobertura de las plazas programadas para atender las necesidades de personal de estos órganos judiciales, Primera Instancia nº 9 de Almería y nº 29 de Sevilla.

Por ello se incoaron de oficio sendas quejas **queja 18/3641** y **queja 18/4014** a fin de conocer la exactitud de las protestas publicitadas y las causas de estos aparentes retrasos en la dotación de personal.

Según nos informó la Consejería de Justicia e Interior, “*Por acuerdo de 27 de junio de 2018, la Comisión Permanente del Consejo General del Poder Judicial prorrogó la citada medida hasta el 31 de diciembre de 2018. En este nuevo acuerdo, respecto a las provincias de Almería, Huelva y Sevilla, la competencia en materia de cláusulas abusivas pasa a corresponder a las nuevas unidades judiciales creadas por la Orden ministerial JUS/1277/2017, de 22 de diciembre. Conforme al artículo 3 de la citada orden, los nuevos Juzgados de Primera Instancia nº 9 de Almería, nº 8 de Huelva y nº 29 de Sevilla entraron en funcionamiento el día 30 de junio de 2018*”.

Podemos resumir, por tanto, que el punto de partida de las manifestaciones críticas, que se expresaron a cargo de determinados representantes de organizaciones sindicales de la Administración de Justicia, puso en evidencia

“Deficiencias en los juzgados, dilaciones y falta de personal”



una situación acreditada por los hechos. Efectivamente, tal y como se expresaba en las situaciones de protesta y demanda de diversos colectivos profesionales, **los juzgados iniciaron sus andaduras con la mitad de la dotación de plantilla prevista** (dos gestores, dos tramitadores y un auxilio). Este hecho, sin embargo, viene a ser explicado desde las instancias de la Consejería por las razones que se aluden respecto de la conveniencia de otorgar un plazo de puesta en marcha de cada juzgado con la plantilla al completo, centrado en la inmediatez del periodo estival y la necesidad de atemperar las disponibilidades de recursos humanos a la marcha de los propios Juzgados.

Más allá de la certeza de estos factores para demorar la dotación completa de personal, entendemos que hubiera sido muy útil divulgar esta decisión para demorar la plena incorporación de la plantilla sobre la base de dicha argumentación. Es decir; creemos que la publicidad que generó la creación de estos juzgados y la dotación del personal previsto aconsejaba también la explicación de esa decisión adoptada para no cubrir desde el inicio las plantillas anunciadas.

En todo caso, y a la vista de dicha información, la Consejería atendió la cobertura total de las plazas propuestas para los juzgados implicados a partir del mes de septiembre, prorrogándose las medidas de dotación de personal hasta el 31 de diciembre. Confiamos, pues, que los impulsos y las gestiones de estas necesidades acreditadas merezcan el mantenimiento de las dotaciones necesarias para este órgano judicial. Para ello, desde esta Institución del Defensor del Pueblo andaluz se continuarán realizando las actuaciones de seguimiento sobre estas particulares medidas.

1.8.2.2 Quejas motivadas por dilaciones indebidas

Debemos reiterar que el artículo 24.2 de la Constitución define el **derecho de toda persona a un proceso público sin dilaciones indebidas y con todas las garantías**, y la jurisprudencia lo perfila como el retraso de un procedimiento judicial que obedece a causas exclusivamente imputables al órgano ante el que se sigue, no solo consecuencia de la indolencia o negligencia de los integrantes del órgano judicial en cuestión, sino también debido a problemas estructurales, como la insuficiencia de medios personales o materiales a su servicio o a una planta judicial insuficiente, ya que si bien en este tipo de disfunciones no existe responsabilidad personal alguna en su producción, no deja de constituir un anormal funcionamiento de la administración de justicia.

Pero debemos temperar lo que es técnicamente una “dilación indebida”. Tengamos en cuenta que la demora motivada por la complejidad del procedimiento, la multiplicidad de partes intervinientes, su envergadura documental, o bien la excesiva litigiosidad de las partes, a veces legítima, otras abusiva cuando para dilatarlo se impugna cuanta resolución judicial se produce durante su sustanciación, o, en el caso opuesto, cuando no proporciona al mismo el impulso procesal debido, no puede ser considerada como tal dilación indebida.

Por tanto, para valorar la admisión o el rechazo de las quejas que los ciudadanos nos exponen, debemos distinguir entre el retraso originado por estas cuestiones mencionadas en el párrafo anterior frente a los casos en los que **se detecta con claridad una falta de diligencia judicial** que no parece obedecer sino a la desidia resolutoria de un asunto concreto, así como los que ponen de manifiesto la existencia de problemas estructurales del órgano judicial.

Es complicado atribuir de manera preferente una causa a los problemas que se detallan en este relato de quejas motivadas por la Administración de Justicia. En cada caso, se exponen las informaciones que nos hacen llegar las Fiscalías sobre las causas que impregnan un asunto judicial y que dispara la reclamación del justiciable. Aportaremos un amplio elenco de este tipo de quejas que suelen obtener una acogida de comprensión y atención por parte de los responsables judiciales cuando se estudie el tema y se nos ofrece la información requerida. En este aspecto podemos aportar desde esta Defensoría una herramienta para el relato de las carencias del sistema judicial.

En otros casos, las quejas sí presentan evidencias de otros problemas que llamaríamos estructurales, ya que muestran carencias en la dotación de medios personales y/o materiales a los órganos judiciales existentes, la constatación de que la planta judicial sea inefectiva o manifiestamente insuficiente, problemas de reestructuración de órganos, insuficiencia del número de jueces, que en nuestro país está muy por debajo de la media europea en proporción al número de habitantes, por la necesaria simplificación de los procedimientos o la postergación de medios alternativos de resolución de conflictos, como puede ser la mediación.



Ofrecemos a continuación una panorámica de casos destacados de dilaciones indebidas detectadas en distintos órganos judiciales.

Comenzamos relatando la **queja 17/1352** que pudimos concluir a comienzos de 2018 en la que se planteaba un tipo de procedimiento muy frecuente en los órganos civiles ya que se ocupaba de estudiar una **modificación de medidas acordadas en el curso de un litigio matrimonial**. Una vez admitida, nos dirigimos al fiscal jefe del Área de Algeciras dándole traslado de su queja, relativa a los dos años transcurridos desde que presentó ante el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 3 de La Línea de la Concepción demanda de modificación de medidas, que no fue admitida a trámite hasta el 17 de marzo de 2015, dándosele al procedimiento el número de autos 176/2015. Negociado 3, cuyo objeto no era otro que el de que se le eximiera del pago de la pensión de alimentos que se le impuso en su día respecto de su entonces menor hija tras haber adquirido ésta su mayoría de edad y también su independencia económica.

Del informe remitido por el Ministerio Fiscal se desprende que, en efecto, se citó al demandado el 31 de marzo de 2015 pero no se le declaró en rebeldía hasta el 1 de junio de 2017, notificándosele el 16 del mismo mes y año dicha diligencia de ordenación.

Es cierto, por tanto, que el procedimiento ha tenido una paralización de dos años, dilación que ya no se puede salvar. Sin embargo, nos asegura el referido fiscal jefe que *“como actualmente estaba también paralizado, el Ministerio Fiscal, al conocer las circunstancias de esta queja, ha activado su tramitación, habiéndose señalado ya la vista del procedimiento a las 11.30 horas del próximo 22 de febrero”*. Quedó, por tanto, felizmente superada la dilación que dio lugar a la presentación de la queja, por lo que dimos por concluida nuestra intervención.

Abordamos dos quejas coincidentes en el tiempo, en su materia, y en el orden judicial afectado; en concreto, los **Juzgados de los Social de Huelva**. En la queja 17/3281 el interesado presentó a finales del año 2016 demanda frente al Instituto Nacional de la Seguridad Social y Tesorería General de la Seguridad Social, después de que se desestimara la reclamación previa que presentó al respecto en junio de dicho año frente a resolución en virtud de la que se le denegaba prestación de incapacidad permanente. El Juzgado de lo Social nº 2 de Huelva, al que ha sido repartida la referida demanda, dándose al procedimiento el número de autos 1219/2016, ha señalado como fecha para la vista oral el 2 de octubre de 2018, es decir, para dentro de casi año y medio desde la presentación de la demanda.

Parecido problema expresaba la queja 17/3283 donde una madre presentó el 25 de noviembre del pasado año 2016 demanda frente al Instituto Nacional de la Seguridad Social, después de que este último desestimara la reclamación previa que presentó al respecto en agosto de dicho año, sobre **impugnación de alta médica**. El Juzgado de lo Social nº 3 de Huelva, al que ha sido repartida la referida demanda, señaló como fecha para la vista oral el 25 de abril de 2018, es decir, para dentro de casi año y medio desde la presentación de la demanda.

Aunque es cierto que no se trata de procedimientos que tienen la consideración en el ámbito del orden social de preferentes y urgentes, aunque de hecho lo sea, no es menos cierto que tan desmesuradas dilaciones constituyen un flagrante quebranto de lo dispuesto en el artículo 24 de nuestra Constitución, máxime cuando se trata de una jurisdicción que se caracteriza por su (presunta) celeridad. Las respuestas obtenidas apenas ratificaban la saturada agenda de ambos órganos judiciales sin especiales posibilidades de corregir los dilatados plazos ofrecidos. Y debemos añadir que no hubo solución para las peticiones de los interesados.

Volviendo a las cuestiones matrimoniales, la **queja 18/4647** se presentó en relación con escrito de queja presentado en esta Institución sobre dilaciones en procedimiento de **liquidación de gananciales iniciado en 2012 y todavía sin resolución**.

La Fiscalía Provincial de Jaén nos trasladaba la siguiente información: *“Conforme a lo interesado en su comunicación de 13.09.18 relativa al asunto de referencia, se participa que en el Juzgado de 1ª Instancia e Instrucción nº 1 de Villacarrillo se tramitan los autos sobre liquidación de sociedad de gananciales, dimanantes de la separación contencioso transformada en autos de divorcio contencioso en los que en fecha 10.06.2009 se levantó acta de inventario de bienes comunes del*



matrimonio, que ante la existencia de controversia, se incoaron los autos de juicio verbal, en los que re recayó sentencia con fecha 14.01.2011, siendo apelada ante la Audiencia Provincial que dictó nueva sentencia en fecha 11.11.2011, que estimaba parcialmente el recurso interpuesto por la parte actora. Consta asimismo que con fecha 16.05.2012, se presentó escrito por el Procurador en la representación acreditada de D., solicitando la liquidación del régimen económico matrimonial habido con D., incoándose por el Juzgado, mediante auto de fecha 14.06.2012 los autos en los que se señaló el día 22 de junio de 2018, solicitándose su suspensión por el demandado, representado por la Procuradora por entender que concurre un supuesto de prejudicialidad civil, ya que según manifestaba existía abierto un procedimiento en el Juzgado nº 2 de Villacarrillo en el que se había impugnado la desheredación que le había hecho su madre fallecida siendo estimada la existencia de dicha prejudicialidad civil por el Juzgado de la Instancia e instrucción nº 1 de Villacarrillo, mediante auto de 06.02. 18, que ha sido motivo de apelación ante la Audiencia Provincial de Jaén, tribunal éste que con fecha 24.07.18 ha acordado la formación del Rollo de apelación civil nº 1496/2018, recurso de apelación que se encuentra pendiente de vista, votación y fallo”. Concluimos la queja confiando en que dicha información y las gestiones realizadas por la Fiscalía permitan una agilización del procedimiento judicial.

En este caso, la **queja 18/2540** exponía los problemas padecidos por el actor para lograr la ejecución de una sentencia favorable que le permitiría cobrar rentas de alquiler desatendidas y recuperar el acceso a la nave industrial de su propiedad. La Fiscalía Provincial de Huelva nos traslada lo siguiente:

“Posteriormente, la parte ejecutante presenta escrito de fecha 15/06/2017 solicitando se libre oficio a la Agencia Tributaria a fin de obtener declaración de operaciones con terceras personas (modelo 347), el cual es proveído el 20/09/2017 en virtud de decreto por el que se acordaba embargo de saldos en cualesquiera entidades bancarias adheridas al convenio con el C.G.P.J. Y embargo de devoluciones pendientes de percibir de la A.E.A.T. y asimismo, accediéndose a la base de datos del Punto Neutro Judicial a que tiene acceso este Juzgado, y dando traslado de la consulta evacuada a la parte ejecutante para que instara lo que a su derecho conviniera. En fecha 08/03/18 se reitera provisión de escrito de fecha 23/01/18, en los que la parte ejecutante proporciona cuenta corriente para ingreso de las posibles cantidades que hubieren consignadas en la cuenta de expediente judicial, procediéndose a transferir a la cuenta designada por el Sr. (...) la suma de 311,76 €, que es lo único que se ha conseguido embargar de la mercantil ejecutada hasta la fecha. Finalmente, en fecha 20/06/18 ha tenido entrada escrito de la parte ejecutante en que solicita nuevamente librar oficio a la Agencia Tributaria para que informe sobre las operaciones de la ejecutada con terceros, el cual se proveído con fecha 24/09/2018, accediendo a lo solicitado”.

Como vemos, los contenidos para hacer ejecutar los fallos judiciales también suponen implicar a terceras partes, como puede ser la AEAT susceptibles de alargar los plazos de tan reclamadas medidas de cumplimiento.

Un delicado asunto penal se trató en la **queja 18/2658** donde el interesado nos expone que **no le tramitan en 4 años la ejecutoria de una sentencia** del Juzgado de lo Penal nº 9 de Sevilla. Pudimos conocer a través de la Fiscalía Provincial de Sevilla que “...efectivamente el condenado Don (...) interpuso recurso de apelación contra la Sentencia dictada el 17.06.15 en el Asunto Penal 311/12 del Juzgado de lo Penal 9 de Sevilla.- Elevados los Autos a la Audiencia Provincial, los mismo fueron devueltos al Juzgado de procedencia al no constar que se hubiera dado traslado del recurso para alegaciones a las partes personadas.- Por Providencia de 26.06.17, el Juzgado acuerda dar dicho traslado, si bien dicha resolución no ha sido notificada en forma a la parte recurrida.- Con fecha 24.09.18 el Fiscal ha dirigido escrito al Juzgado de lo Penal 9 interesando la efectiva notificación de la expresada Providencia a la parte recurrida a fin de darle ocasión de impugnar el recurso interpuesto por el condenado”.

“Retraso de
varios años
para ejecutar
una sentencia”

Confiamos que las actuaciones del Ministerio Fiscal interesando la información al Juzgado sobre la marcha del caso promovieran la continuidad de los trámites judiciales. Podemos añadir que este sería un caso característico en el que nuestra mera indagación sobre el caso parece propiciar alguna omisión en los procedimientos que, finalmente, se corrige.

Un parecido impulso logramos aplicar en el pago de deudas por alimentos que se tramitaba en un Juzgado de Sanlúcar la Mayor. **La queja 18/3962** expone que se había despachado ejecución por 6.460,00 euros de principal



más 1.938,00 euros para intereses y costas, donde la Fiscalía Provincial de Sevilla nos trasladaba un completo relato de los pasos seguidos.

En otras ocasiones, la acción judicial se hace depender de la intervención de otros servicios complementarios, como son los **Puntos de Encuentro Familiar**. Es el caso de la **queja 18/4140** sobre retraso judicial en procedimiento de familia, modificación de medidas y régimen de visitas. La Fiscalía pudo asegurar este mecanismo para facilitar el contacto de progenitores no custodios y los menores afectados en estos servicios, en tanto en cuenta se sustanciaba la cuestión litigiosa. La Fiscalía Provincial de Cádiz nos informaba: *“Por diligencia de 3 de julio de 2018 se acuerda la celebración de una vista para resolver la controversia suscitada entre las partes y se señala el día 24 septiembre 2018. Este día se celebra la vista, con asistencia del Ministerio Fiscal, y se dicta auto con fecha 23 octubre 2018 en el que se acuerda que las visitas de los menores con el progenitor no custodio se produzcan temporalmente, y en tanto se sustancia el pleito principal de divorcio, a través del Punto de Encuentro Familiar existente en la localidad de Sanlúcar de Barrameda”*.

No logramos un resultado tan operativo en la **queja 18/4076** en la que la persona interesada alegaba dilaciones judiciales en los procedimientos judiciales iniciados tras el fallecimiento de su hijo en accidente laboral. Pudimos conocer que:

“Tras diversas devoluciones de los autos al Juzgado Instructor para su subsanación, se recibieron definitivamente en este Juzgado de lo Penal nº 2 de Málaga para enjuiciamiento de los hechos el 28 de julio de 2016. Se dictó auto de admisión de prueba de fecha 4 de agosto de 2016, señalándose para juicio el día 3 de Noviembre de 2016. Este señalamiento fue suspendido a instancia de letrado por coincidencia de señalamiento preferente.

Se fijó nuevamente juicio para el día 28 de abril de 2017; y fue suspendido a instancia letrada, a la que no se opuso la acusación particular, en el inicio de la sesión. Por último, se señaló para el día 8 de mayo de 2018 si bien éste no se pudo celebrar por fallecimiento del acusado (fecha fallecimiento 18/02/2018), archivándose las actuaciones con reserva de acciones civiles”.

Debimos expresar nuestra comprensión por el profundo pesar de los familiares debido al resultado de este complejo itinerario procesal tras el terrible fallecimiento de su hijo, y es que lamentamos no poder ofrecer otra posición debido a las limitaciones que tiene el Defensor del Pueblo andaluz a la ahora de conocer asuntos sometidos al exclusivo criterio de los órganos y tribunales integrados en el Poder Judicial.

En cambio, resultó más satisfactoria la conclusión de la queja en la que se nos trasladaba el retraso en dictar sentencia por obra en comunidad de vecinos. El caso se describía como *“Según la queja que presenta el Sr., en este Juzgado se celebra la vista del juicio verbal 311/2017 el 14 de noviembre de 2017, y a fecha de 13 de julio, no se había dictado sentencia, causándole tal retraso perjuicio. Visto lo cual he procedido a verificar los hechos, de lo que resulta que efectivamente se celebra la vista el día 14 de noviembre de 2017, y que se dicta sentencia por el juez titular de este Juzgado el día 16 de julio. Por lo que a la fecha, ya ha sido notificada a las partes. Alegar que la carga de trabajo en un Juzgado mixto, es tal que hace imposible cumplir los plazos legalmente establecidos, dando la prioridad que corresponde a procedimientos con menores, incapaces, así como a la instrucción, y dentro de la misma a las causas con presos”*.

Más tarde comprobamos que se había notificado la sentencia a las partes y cerramos el expediente en tanto que ya se ha solucionado el problema que nos trasladaba.

En otros casos, nuestra intervención puede ayudar, de alguna manera, a propiciar actuaciones procesales que parecían haber quedado relegadas o sometidas a algún posible incidente. Es el caso de la **queja 18/1887** en relación al **retraso en el reparto de demanda de desahucio por falta de pago de sus inquilinos**. Conocimos de la Fiscalía de Área de Dos Hermanas que *“Que con fecha 23 de abril de 2018 se libró oficio al Juzgado competente interesando información sobre lo manifestado en la que queja que se nos trasmite. Y en el día de la fecha se ha recibido oficio del mencionado juzgado por el que se nos informa que dicho procedimiento fue incoado con fecha 24 de abril de 2018”*. De ahí que pudimos deducir la corrección de alguna dilación en la mera incoación del asunto judicial, de lo que nos congratulamos.



Bastante más complejo era el abordaje de la **queja 17/6606** sobre las actuaciones de un Juzgado de San Roque. El interesado exponía que el Juzgado Mixto nº 1 **tramita desde hace más de 13 años una causa seguida contra él sin horizonte aún de celebración de juicio oral**. Tras pedir información sobre el caso, recibimos un detallado informe de la Fiscalía de Área de Algeciras:

“Pero lo que ha retrasado tanto la causa no han sido estas circunstancias, sino las vicisitudes procesales que ha sufrido el procedimiento. El Ministerio Público presentó su escrito de calificación en noviembre de 2010, hace casi ya siete años. Se señaló juicio en la Audiencia Provincial en marzo de 2012 (suspendido) y en mayo del mismo año. En ese señalamiento la Sala aceptó, contra el criterio de la Fiscalía una de las cuestiones previas planteadas, que era la de admitir la personación, extemporánea, a nuestro juicio, del segundo grupo de adquirentes de los pisos. Nosotros nos opusimos porque ese segundo grupo, al adquirir de quien había obtenido fraudulentamente el terreno, no eran auténticos perjudicados por el delito, como los primeros adquirentes que se quedaron sin sus pisos, sino beneficiarios del mismo. En todo caso eso es una cuestión material ajena a este informe. Lo importante es que las actuaciones volvieron al Juzgado de Instrucción por uno de los segundos adquirentes de los pisos. Pero ya ahí la postura de la Fiscalía fue que si se admitía, por lo decidido por la Sala, como perjudicado a un adquirente, había que localizar a todos y hacerles el ofrecimiento de acciones.

Eso supuso un retraso considerable. A lo que hubo que sumar que ya no servían los escritos de acusación presentados, sino que hubo que elaborar otros nuevos, con sus correspondientes escritos de defensa...

Por si fuera poco, una vez devueltas las actuaciones a la Audiencia, ésta tampoco señala el juicio, porque repara en que ahora, con los nuevos escritos, el asunto ya no es de su competencia sino de los juzgados de lo penal. Y abre un nuevo traslado a las partes para que se pronuncien al respecto. Así lo hicieron y ahora ya las actuaciones están en el penal pendientes de la celebración del juicio oral, para el que aún no nos han citado.

A todo esto hay que añadir una cuestión colateral que ha retrasado bastante las actuaciones y que, por lo que veo, es el origen de la queja que ha llegado a V.I. Continuamente se están formulando peticiones relativas al levantamiento de las medidas cautelares adoptadas. Las partes reclaman con vehemencia que se levante la inscripción que afecta a los pisos en el Registro de la Propiedad que alerta de la litigiosidad sobre los mismos. Entiendo que es esencial que, mientras dure el procedimiento, esta inscripción se mantenga, porque no sería concebible que unos pisos en esta situación, que están afectos al resultado de un procedimiento penal, que ya han sido objeto de dobles ventas, puedan ser objeto de una y, posiblemente fraudulenta, tercera venta porque los adquirentes desconozcan el problema que les afectan. Por eso la postura del Ministerio Fiscal ha sido la del mantenimiento de las medidas cautelares, máxime cuando, ahora ya si, parece que la celebración del juicio oral está muy próxima, puesto que está señalado en el Juzgado de lo Penal Nº 1 de Algeciras el próximo 27 de septiembre”.

Hemos reproducido la información recibida por la colaboradora Fiscalía para exponer algún caso especialmente complejo y que puede explicar, aun con la discrepancia de los afectados, el tiempo que en ocasiones se consume en las actuaciones judiciales.

La **queja 17/6056** tiene como interesada a una madre que desea promover la incapacitación de su hijo con graves problemas de dependencia alcohólica. El problema se suscita cuando para seguir los trámites **el joven no comparece a las citaciones** que se cursan desde los expertos forenses o la Fiscalía responsable. Ciertamente, se han reproducido en varias ocasiones idénticas faltas a las citas por lo que los trámites no pueden avanzar. Gracias a los habituales contactos con la interesada pudimos conocer la implicación de voluntarios de entidades que asisten a estas personas que habitualmente deambulan por las calles para poder asegurar su acompañamiento ante la siguiente cita que se preparaba. No volvimos a tener comunicación sobre una nueva incomparecencia, por lo que deducimos que este trámite pudo finalmente salvarse. En todo caso, permanecemos atentos por si nuestra intervención puede ayudar la interesada.

Queremos señalar un tipo de quejas que afectan al funcionamiento de los servicios que prestan los **Registros Civiles**. Dentro del complejo sistema judicial, su organización y dependencias, los Registro Civiles son servicios judiciales que resultan especialmente frecuentes en la vida y formalidades de la ciudadanía. Pocos pueden evitar



los trámites relacionados con la inscripción de una hija, los preparativos para contraer matrimonio, acreditar alguna defunción o sobre cualquier aspecto trascendente relacionado con el estado civil de las personas y su debida inscripción que necesite, por cualquier razón, ser acreditada. Obviamente, la demanda de servicio desde la ciudadanía ante estas Oficinas judiciales adscritas a los juzgados está más que garantizada y susceptible, por ello, de generar disfunciones y las consiguientes quejas.

En los últimos tres años, hemos acometido actuaciones de oficio con una vocación más general y sistémica de estos servicios. Hablamos de la **queja 14/5629**, sobre los Registros de Roquetas de Mar y El Ejido; la **queja 15/2689**, sobre los problemas en Dos Hermanas; la **queja 15/3734**, en el caso de Linares, la **queja 16/6754** sobre dificultades de los registros en la provincia de Almería o la **queja 17/1489** en el caso de Granada.

Precisamente al hilo de la **queja 18/5074** hemos vuelto a analizar, en el caso almeriense, añadidos ejemplos de falta de atención a los usuarios en el Registro Civil de El Ejido. El supuesto vuelve a ser la incapacidad para atender en la jornada y horarios establecidos el régimen de peticiones que se generan en la demarcación. Las medidas de ordenación como pueden ser la dispensación de turnos o citas tampoco resuelven un problema de saturación del servicio cuyas dificultades fueron, perfecta y clarificadoramente, descritas por la Letrada responsable del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 1 de El Ejido.

Por ello dictamos una **resolución** que explicaba *“Recapitulando, la situación de graves disfunciones en las dependencias del Registro Civil de El Ejido que se sometía a la información de la Fiscalía de Almería se ha visto confirmada. A la vez, hemos tenido la oportunidad de conocer las vicisitudes que pesan sobre este Juzgado de Primera Instancia e Instrucción número 1 de El Ejido afectado por una severa sobrecarga de trabajo que incide en la atención a estas funciones registrales. Estas carencias estructurales y persistentes en el tiempo han motivado que en este partido judicial, el Tribunal Superior de Justicia de Andalucía solicitase con carácter preferente la creación de sendos nuevos Juzgados en sus Memorias de 2013 y 2014. Esta petición ha sido finalmente atendida por el Gobierno de la Nación a quien compete la creación de tales Juzgados, a través de un nuevo Juzgado, el nº 6, para El Ejido, aprobado por el Real Decreto 902/2017. En cambio, las medidas de aumento del personal destinado a estos órganos no resultan previsibles; así pues, ante la persistencia del problema y la constatación del riesgo de que se agrave la situación, hemos creído oportuno solicitar el estudio de medidas de ampliación de atención horaria mediante un programa reactivo o de choque de carácter limitado para las oficinas de Registro Civil más colapsadas y aplicable para una duración concreta”*.

Finalmente, nos dirigimos a la Consejería de Justicia e Interior, centrándonos en la Sugerencia de que *“se estudie la disposición de un programa de refuerzo de la atención horaria destinado a las oficinas del Registro Civil del El Ejido especialmente afectadas por retrasos y cargas de trabajo y limitado al tiempo que permita la superación de estas carencias asistenciales”*. Quedamos en atender la respuesta que merezca dicha resolución.

Otro servicio complementario, relacionado con la Administración de Justicia, son **los Equipos Psico-sociales adscritos a los Juzgados de Familia**. Ya anunciamos en la anterior memoria que era nuestra intención concluir a lo largo del ejercicio de 2018 el **Informe Especial** sobre Equipos Psico-sociales de la Administración de Justicia. Efectivamente, dicho trabajo ha sido entregado al Parlamento y hemos logrado ofrecer una visión actualizada e integral de estos delicados servicios que actúan en el seno de los asuntos de familia con menores afectados.

En este tipo de asuntos de derecho de familia con menores afectados, la Administración de Justicia dispuso desde los años 80 la creación de unos equipos de especialistas en los campos de la Psicología y el Trabajo Social, para brindar un apoyo técnico a las resoluciones que deben dictar los juzgados. Y así, en Andalucía 21 Equipos Psico-Sociales, compuestos de profesionales de la psicología y el trabajo social, estudian a los protagonistas del pleito y a los propios menores para ofrecer sus criterios técnicos antes de producirse la decisión judicial.

Es una labor complicada intentar analizar las circunstancias relevantes en la vida de estas familias y elaborar un “informe psico-social” que argumente decisiones de enorme trascendencia para estos menores. Con quién vivirá el niño; durante qué periodos del año; ¿debe cambiar de colegio o de horas de visita? ¿El hogar previsto reúne las



condiciones o la convivencia con una nueva pareja es inadecuada? También afectará a los abuelos o a hermanos ensamblados. Desde luego, el repertorio de circunstancias y de preguntas que inciden en estos casos resulta exponencial.

Pues éste es el escenario el difícil cometido al que se enfrentan estos Equipos Psico-sociales y, por ello, el Defensor del Pueblo andaluz, y Defensor del Menor, ha realizado este estudio específico que se expone en este Informe Especial dirigido al Parlamento. Nuestra investigación ha querido relatar el trabajo diario de estos profesionales, sus técnicas de abordaje, las relaciones con las personas que acuden a sus exploraciones, las necesidades que requieren los menores, la calidad de estos “informes”, su impacto en las decisiones judiciales y numerosas cuestiones que se describen en el presente documento. Después de recoger las posiciones de todos los colectivos profesionales y protagonistas de este recurso judicial especializado, también ofrecemos las resoluciones y propuestas para estudiar las vías de mejora de estos Equipos.

Una de las evidencias del Informe es que muchas cuestiones organizativas y de funcionamiento deben ser objeto de regulación en estos Equipos con las garantías que su delicada tarea exige. El esfuerzo que hemos volcado también incluye —y así lo ofrecemos— una propuesta del Defensor del Pueblo andaluz, y Defensor del Menor, por mejorar el Sistema Judicial que trabaja buscando las soluciones para proteger a niñas y niños en estos conflictos familiares.

1.8.2.3 Quejas relativas a profesionales

Si algo tiene claro la ciudadanía en lo que concierne a la Administración de Justicia es que para acceder a ella es necesario disponer de abogado y procurador, tanto si se ve obligada a pleitear para obtener una determinada pretensión, o, por el contrario, para oponerse a ella, ya que nuestras leyes procesales exigen, preceptivamente y con muy contadas excepciones, disponer de una dirección técnica desempeñada por profesionales de la abogacía en ejercicio y ser representado por un procurador de los tribunales.

Consecuentemente, y puesto que el adecuado ejercicio por parte de la ciudadanía del derecho de defensa y asistencia letrada está íntimamente conectado con el del libre acceso a la tutela judicial efectiva y sin indefensión, tratándose de un derecho de protección constitucional está plenamente justificado que la Defensoría del Pueblo, ante las quejas que tratan sobre el ejercicio de la actividad profesional de la abogacía, esté legitimada para efectuar la consecuente intervención.

“Derecho a una asistencia jurídica gratuita”

Y si bien nuestras actuaciones no van dirigidas a supervisar la actividad profesional del abogado, sobre la que carecemos de competencias, sino a vigilar que dichas corporaciones colegiales —los Colegios de Abogados, en este caso—, como de Derecho Público que son, las ejerzan de manera adecuada, tanto en cuanto a la disciplinaria como en lo concerniente a las que les corresponden en la fase previa al reconocimiento del derecho a la asistencia jurídica gratuita, dado que la resolución final sobre el antes llamado beneficio de pobreza incumbe a las respectivas Comisiones Provinciales, dada su naturaleza administrativa, sí que tenemos plenas competencias supervisoras al respecto.

Aclarado el ámbito de nuestras actuaciones más frecuentes, y dentro de este conjunto de quejas, citamos la **queja 18/2325**, en la que un interno en prisión alegaba no disponer del letrado solicitado. Iniciamos la investigación sobre la causa de la reclamación y contamos con la información del Colegio de Abogados de Málaga. En relación con escrito de queja presentado en esta Institución por interno del centro penitenciario de Castellón solicitando nombramiento de letrado. El Colegio indicaba:

“1.- Expediente 10201704844. En el primer expediente de los señalados, se ha designado letrado de oficio, D^ª. En relación al expediente (nº 10201704844) al parecer la comunicación le fue enviada a un Apartado de Correos de Alicante. No obstante, le comunicamos que los datos de contacto de la Lda. (...)”



En otro caso, seguido en la queja 17/4376, solicitamos informe porque la interesada dice haber denunciado al abogado de oficio que le asignó el Colegio de Abogados de Huelva porque no le tramitaba el encargo que le hizo, y no ha vuelto a tener noticia alguna. Finalmente la Viceconsejería de Justicia e Interior nos traslada:

“Según el informe elaborado por la Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación, la intervención del profesional en este caso no parece haber sido conforme a derecho a tenor de lo establecido en el artículo 32 de la ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita, según el cual: “cuando el Abogado designado para un proceso considere insostenible la pretensión que pretende hacerse valer, deberá comunicarlo a la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita, dentro de los 15 días siguientes a su designación exponiendo los motivos jurídicos en los que fundamenta su decisión. Transcurrido dicho plazo sin que se produzca tal comunicación, o sin que el Abogado pida su interrupción por falta de la documentación necesaria para evaluar la pretensión, éste queda obligado a asumir la defensa. Salvo lo dispuesto en el artículo anterior, la defensa del acusado o imputado será obligatoria”.

No existe instrumento legal para que esta Consejería pueda instar a los profesionales a interponer demanda en los expedientes de asistencia jurídica gratuita que les sean asignados. Ello dependerá del estudio y valoración que realice el propio profesional, si bien, cuando considere que una pretensión es inviable o insostenible, la decisión no queda solo a su arbitrio, informando de ello al interesado, sino que será necesario, conforme a la legislación vigente, tramitar el oportuno expediente de insostenibilidad, para su valoración, con dictamen del propio Colegio de Abogados y en su caso, informe del Ministerio Fiscal.

Finalmente señalar que la Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación ha dirigido escrito a la Comisión de Asistencia Jurídica de Huelva, para que se adopten las medidas necesarias para desbloquear el ejercicio del derecho reconocido a D^a., instando al colegio de Abogados de Huelva a iniciar las actuaciones conducentes a la defensa de los intereses de la misma. Del resultado de las actuaciones que se lleven a cabo y de la respuesta que se dé a la interesada se informará oportunamente a esa Institución”.

A la vista de dicha información, la Comisión de Justicia Gratuita continuará con las gestiones que le permitan acceder al derecho reconocido, por lo que confiamos que finalmente quedaran resueltas las cuestiones que nos planteó la interesada en su día relativas al ejercicio de su derecho a la defensa.

Como ejemplo de situaciones que engloban los dos casos anteriores, aludimos la queja 18/0147 sobre un interno que reclamaba la inadecuada actuación de su letrado designado de oficio. Recibimos informe del Colegio de Abogados de Antequera sobre escrito de la persona interesada que reclama la actuación de su letrado de oficio sin obtener respuesta, donde nos daban cuenta de que: *“ÚNICO.- Por D. se presentó escrito ante el Defensor del Pueblo andaluz, que posteriormente remitió misiva al Ilustre Colegio de Abogados de Antequera, fecha de entrada 31 de enero de 2018, en el que exponía sus quejas respecto del Letrado Sr. D., pues, según manifiesta, dicho señor el letrado le fue asignado por el Servicio de Asistencia Jurídica Gratuita en enero de 2017 y que durante todo ese año ha tratado de ponerse en contacto con él, siendo infructuosos sus intentos, y que siempre le ha dado largas y no le informa ni se interesa por su asunto. Consecuencia de ello se ha aperturado el Expediente de Información Previa 1/2018 dando traslado de la denuncia al letrado, el cual no ha contestado ni realizado alegación alguna en su defensa. Previa deliberación, y de conformidad con lo establecido en el artículo 8 y 12 del Reglamento de Procedimiento Disciplinario para el ámbito territorial de Andalucía, se proceda a la apertura de Expediente Disciplinario”.*

Con ello logramos promover las actuaciones de control y supervisión que ejercen los Colegios Profesionales de Abogados respecto de las obligaciones deontológicas de estos letrados.

En la **queja 18/3411**, se nos comunicaba que le deniegan justicia gratuita sin resolver su recurso. Indagando sobre los motivos de tal rechazo y, tras recibir informe del Ilustre Colegio de Abogados de Cádiz, se han aclarado las razones de esta falta de designación que obedecía a un retraso en la designación del abogado de oficio. No cerramos la queja hasta que se nos ha comunicado que el interesado ya cuenta con representación jurídica, por lo que dimos por concluidas las actuaciones.



Dentro de este apartado de profesionales relacionados con la Administración de Justicia, citamos la **queja 18/4715** en la que el interesado presenta escrito de queja donde reclama sin resultados a su procurador los perjuicios por su actuación. El Colegio de Procuradores de Sevilla nos traslada la siguiente información:

“El pasado 8 de enero de 2018 se recibe solicitud telemática del Ilustre Colegio de Abogados de Sevilla para el asunto reclamación civil por daños y perjuicios (superior a dos mil euros) sin más indicación y por supuesto, sin indicación alguna de que el no podía recaer sobre el Sr. al ser el contrario, procediendo el sistema a designar automáticamente el siguiente que correspondiese dentro de la Lista de turnos civiles, formada en la actualidad por 7 procuradores, correspondiéndole la representación a D. (...) con número de turno de oficio 201800291 y el Letrado D.

El 25 de mayo de 2018 se recibe nueva solicitud telemática de adecuación del expediente 11201734520 por cambio en el letrado designado correspondiendo ahora a la letrada, procediendo igualmente a designar nuevo procurador, correspondiéndole al siguiente de la lista de turnos civiles y en concreto al procurador D. con número de turno de oficio 201809270.

Por último, el 4 de junio de 2018 se vuelve a recibir desde el Ilustre Colegio de Abogados de Sevilla, nueva solicitud de adecuación del expediente 11201734520 con el nuevo letrado, procediendo a designar nuevo procurador, correspondiéndole al siguiente de la lista de turnos civiles y en concreto a la procuradora Dª. con número de turno de oficio 201809774 siendo la actualmente vigente como última efectuada. Asimismo, tenemos constancia que el pasado 11 de julio de 2018, el Ilustre Colegio de Abogados de Sevilla ha vuelto a adecuar el expediente 11201734520 con el nuevo letrado, manteniendo en este caso el mismo procurador, en este caso Dª con número de turno de oficio 20189774.

Todas las designaciones se han efectuado por comunicación telemática y de manera inmediata con el Servicio de Orientación Jurídica Gratuita del Ilustre Colegio de Abogados de Sevilla como contestación a las solicitudes recibidas, siendo el mismo SOJ del Ilustre Colegio de Abogados de Sevilla el que efectúa las comunicaciones al solicitante, letrado y Órgano Judicial si lo hubiese, como responsable de la tramitación de los Expedientes de Justicia Gratuita y Órgano ante el que se ha efectuado la oportuna solicitud.

En último lugar, tenemos que indicar que el sistema de designación se efectúa por listas en primer lugar según el partido judicial donde se ve el asunto y en segundo lugar por la jurisdicción. En caso de incompatibilidad del procurador designado, una vez se nos indica tal incompatibilidad, se procede al cambio y comunicación inmediata. Si la citada incompatibilidad nos es indicada con carácter previo, se toma en cuenta a la hora de efectuar la oportuna designación, la cual en todo caso es un proceso automático”

Según lo informado, el asunto que nos ocupaba estaba en vías de solución por lo que por nuestra parte procedimos a concluir las actuaciones realizadas, dando cuenta a la parte interesada.

Como vemos, y por lo general, nuestras intervenciones han permitido **agilizar las respuestas de las Comisiones Provinciales de Justicia Gratuita** en casos de denegación o retrasos en la asistencia jurídica gratuita solicitada, o bien han activado alguna competencia de disciplina profesional que no habrían sido atendidas desde los Colegios Profesionales tras la denuncias o peticiones de los interesados. En otros casos, otras quejas que nos han hecho llegar los interesados no han podido ser admitidas a trámite por lo diferentes motivos que la Ley reguladora de Defensor del Pueblo andaluz señala y que se recogen en la sección correspondiente de este Informe Anual.

1.8.2.4 Prisiones

Queremos comenzar el presente epígrafe haciendo hincapié en la peculiaridad de la materia que nos ocupa, ya que nos encontramos con que las personas que solicitan nuestra intervención forman parte de una población reclusa que están cumpliendo sus condenas en unos centros penitenciarios que forman parte de la estructura competencial de la Administración estatal, pero que a la vez son sujetos de unos derechos que son exigibles también ante la Administración autonómica. Es decir, en el ámbito penitenciario concurren acciones y políticas en las que interviene



la gestión de la Administración General del Estado, a través de la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias (SGIP), y la Junta de Andalucía, responsable del ejercicio de competencias tan sensibles a la actividad diaria de la vida en las cárceles y de sus internos como son la sanidad, asistencia social, la educación, etc.

Esta ambivalencia provoca que existan cuestiones de ámbito estatal sobre las que carecemos de competencias para intervenir, en términos de supervisión, mientras que en otras cuestiones por el hecho de encontrarse el interno en un centro penitenciario ubicado en nuestra Comunidad Autónoma -ya sea con carácter definitivo o transitorio- genera que sus derechos puedan hacerse valer ante la Administración autonómica, y por tanto susceptibles de nuestra intervención como Defensor del Pueblo andaluz.

Así, nuestras intervenciones por un lado se centran en propiciar o incentivar respuestas que los internos o sus familiares demandan de la administración penitenciaria en múltiples cuestiones que afectan a su régimen penitenciario (clasificación, traslados, permisos...), pudiendo citar como representativo de este grupo la queja 17/6181 donde la esposa de un interno solicita el traslado de su marido a un centro penitenciario más cercano al domicilio familiar ante la imposibilidad de poder visitarlo, la queja 18/0182 en la que el interno solicita un permiso para poder visitar a su abuela, o el expediente de queja 18/7070 donde el interno manifiesta no haber salido al patio en 36 horas por una huelga de funcionarios de prisiones.

En todas estas cuestiones, que suponen un elevado número de quejas, desde esta Defensoría procuramos atender las peticiones de los interesados canalizando su tramitación y, a su vez, **ofreciendo criterios de orientación y asesoramiento** gracias a la colaboración del Secretaría General de Instituciones Penitenciarias.

Un segundo aspecto de nuestras actuaciones surgen de las peticiones o iniciativas de estas personas que se encuentran internas en centros penitenciarios, y donde esta especial circunstancia de encontrarse privado de libertad condicionan de manera evidente el ejercicio de alguno de sus derechos. El papel que acomete el Defensor en estos casos viene presidido por **la perfecta titularidad de los derechos que ostenta una persona interna en prisión**, más allá de la circunstancia que sin duda dificulta o condiciona determinadas iniciativas, pero que, en modo alguno, puede llegar a limitarlas o, sencillamente, a perder su efectivo acceso o disfrute. En este elenco de situaciones destacamos el derecho a la salud y el acceso efectivo a sus prestaciones sociales por parte de internos en prisión, aspectos que destaremos de forma más profusa a continuación.

En otro orden de cuestiones, esta Institución mantiene y continua colaborando de forma activa con el Defensor del Pueblo estatal en el marco del **Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura (MNPT)**, mediante la realización de visitas conjuntas de ambas Defensorías -Estatal y Autonómica-, a los diferentes centros penitenciarios de nuestra Comunidad Autónoma, habiéndose visitado en el pasado curso el centro penitenciario de Córdoba queja 18/1446.

En estas visitas tras explicar el sentido de la misma y su duración, se realiza la petición de diversa documentación y listados para realizar las comprobaciones objeto de análisis, siendo preguntados los responsables de los centros sobre diferentes cuestiones de organización, como la distribución de los internos por módulos, incidencias destacables, situación del Programa de Atención Integral al Enfermo Mental (Paiem), sistema de video-vigilancias, o el programa de seguimiento y de prevención que se realiza a los internos FIES (fichero de internos de especial seguimiento), manteniéndose entrevistas personales con los internos del módulo de aislamiento con objeto de conocer mediante un cuestionario test analizar su situación penitenciaria y la asistencia médico-psiquiátrica que reciben.

En esta ocasión, el Defensor del Pueblo andaluz trató cuestiones que estaban siendo tramitadas sobre expedientes de quejas que tenían que ver con dicho centro penitenciario, y realizó labores de seguimiento sobre diversas cuestiones que implicaban actuaciones previas de la Institución también relacionadas con el Centro como son: el Servicio de Asistencia y Orientación Jurídico Penitenciaria (SOAJP), el cobro de Pensiones No Contributivas, la asistencia sanitaria y la organización de los estudios de Bachillerato por internos del Centro.

“Velamos por los derechos de las personas internas en prisión”



Para incorporar tales intervenciones, fueron incoadas varias actuaciones de oficio. Así la educación ha motivado una actividad preeminente de esta institución del Defensor del Pueblo andaluz para garantizar el acceso efectivo en igualdad y equidad al derecho a la educación perfectamente entroncado con las propias competencias autonómicas sobre la materia **queja 18/1727**. Tuvimos la oportunidad de conocer la organización de actividades educativas en el módulo 15 (régimen cerrado), donde las sesiones ofertadas para los internos se hacen depender de su particular régimen penitenciario con singulares medidas de seguridad. Ello condiciona las instalaciones y los espacios en los que se desarrollan las sesiones que imparte el profesorado, ya que la disposición de un espacio caracterizado como aula es importante para significar la propia entidad de esta actividad e incluso para la dignificación y rango que debe ostentar en el conjunto de actividades que se producen en el centro. A tal efecto fuimos informados de que *“las actividades educativas deben compatibilizarse con las necesarias medidas y controles de seguridad a la vista de la peligrosidad extrema de los internos, con el fin de garantizar y proteger, no solo la seguridad del resto de internos allí ubicados, sino también del personal penitenciario y personal no penitenciario como los profesionales de la Consejería de Educación. En este departamento se dispone de un aula -sala nº 2- y un locutorio profesional, empleándose una dependencia u otra a criterio del profesional educativo. Por su parte, los internos matriculados, son tutorizados individualmente por un maestro, una vez a la semana”*.

De la misma forma, tuvimos la oportunidad de conocer la organización de programas de apoyo y refuerzos para los estudios de acceso a la universidad, así como de las peticiones a este respecto de un interno del módulo 15, que había expresado sus demandas para obtener estas actividades educativas. Iniciada actuación de oficio **queja 18/1726**, se nos comunicó que *“El interno de referencia solicitó y se matriculó en el curso de acceso directo a la universidad para mayores de 25 años del año 2017/2018, siendo sus resultados académicos en las cuatro asignaturas realizadas, que le han sido notificados, es de tres aprobados y un no apto”*.

En el ámbito de la salud, se debe igualmente **garantizar el acceso efectivo en igualdad y equidad al derecho a la protección de la salud** de los pacientes internos en prisión, y así tuvimos conocimiento en el curso de nuestra visita de la organización de consultas de especialidades médicas que se desarrollan en el propio Centro Penitenciario de Córdoba. Siendo conocedores de la implicación de la dirección y profesionales del centro hospitalario de referencia, Hospital Reina Sofía de Córdoba, para hacer posible la organización de estos servicios, no nos caben dudas de que estas medidas implican un ejercicio de coordinación y servicio que resultan extraordinariamente útiles para facilitar el acceso de estos pacientes, evitando costosos traslados y complicando su realización.

Por ello, nuestra actuación de oficio **queja 18/1547** fue consecuencia de la significativa mejora que supondría añadir la consulta de traumatología y triage al tratarse de ámbitos muy demandados debido a las actividades y a la singularidad de la población destinataria de estas especialidades. Y así, se ha dictado Resolución que contiene la Sugerencia de que se promueva el estudio y organización de consultas de traumatología y triage en el Centro Penitenciario de Córdoba con los respectivos servicios de dirección médica, a través de los acuerdos o fórmulas que se negocien a fin de avanzar en la garantía y eficacia de la asistencia médica especializada para los usuarios del Servicio Sanitario Público de Andalucía internos en ese Centro. Cerrando el presente Informe Anual, hemos recibido como respuesta del centro hospitalario, comunicando que desde el 22 de enero se encuentra en funcionamiento en el propio centro la consulta para los pacientes afectados de patología músculo-esquelética y traumatológica.

Otra cuestión sobre la que tuvimos conocimiento fue la reciente instalación del sistema diraya para la gestión de los datos sanitarios e historias clínicas de los usuarios del Sistema Sanitaria Pública de Andalucía (SSPA) en el propio Centro Penitenciario de Córdoba. Sin duda, a la vista de los resultados obtenidos, la puesta en servicio de este recurso de gestión informática implica un avance muy destacable en la disposición coordinada de la asistencia sanitaria penitenciaria, cuestión sobre la que ya esta Institución, con motivo del Informe Especial sobre Unidades de Custodia Hospitalarias (2015), tuvo la oportunidad de estudiar sus ventajas para su incorporación a los recursos y profesionales ubicados en los centros penitenciarios.

Con objeto de conocer con mayor detalle y **extensión la puesta a disposición del sistema diraya para el conjunto de centros hospitalarios** ubicados en Andalucía y las valoraciones obtenidas, en su caso, sobre su manejo y resultados, procedimos a iniciar nueva actuación de oficio **queja 18/1557**. El sistema penitenciario prevé la creación de una historia clínica por cada persona interna que le acompaña junto a su expediente a lo largo



de su trayectoria penitenciaria, que si bien es imprescindible en el conjunto del complejo sistema penitenciario, la situación es distinta en cuanto a la presencia de este paciente en el SSPA., ya que el diraya, como soporte informático de la gestión del SSPA integra toda la información del paciente, facilita los servicios y prestaciones del sistema (consultas, diagnósticos, tratamientos farmacológicos) y así logra todo un elenco de información debidamente estructurada. Pero el sistema penitenciario no está integrado en diraya, y tan solo nos han relatado algún ensayo de acceso al diraya limitado e insatisfactorio como hemos visto en el caso del Centro Penitenciario de Córdoba que, aún a pesar de sus limitaciones, supone un innegable avance en los modelos de asistencia y coordinación con los servicios de especialidades asumidos por el SAS. Así, *“el perfil de acceso es exclusivamente para consultar la historia clínica de un paciente determinado: en ningún caso, pueden escribir o modificar datos de la historia del paciente”*.

Pero, lamentablemente, la continuidad de estas medidas con evidentes resultados positivos y de mejora, se hace depender de la renovación de los convenios entre el SAS y la SGIP que decayeron en 2013, por lo que tales instrumentos de acuerdo interinstitucional no deben permanecer suspendidos, necesitando un mutuo impulso para recuperar los ámbitos de trabajo compartido entre ambas Administraciones en una materia en la que están en juego aspectos esenciales de los derechos constitucionales afectados. Por lo tanto, entendemos que la superación de esta desconexión informática entre los sistemas penitenciario y sanitario en la mayoría de Centros Penitenciarios en Andalucía es un importante reto al que nos enfrentamos para homologar la protección de la salud en las prisiones. Ciertamente es un déficit muy severo que debe ser corregido con absoluta prioridad.

Pero también, y en coherencia con la posición expresada por esta Institución del Defensor del Pueblo andaluz en el ya referido **Informe Especial sobre Las unidades de custodia hospitalaria**, queda por abordar el principal origen de estas deficiencias, que es el propio modelo organizativo. Una ineficiente dualidad de atención sanitaria concebida en dos escenarios dependientes de Administraciones diferentes —la prisión y los hospitales— que ha mostrado el agotamiento de su modelo. Creemos que es el momento de decisiones que implican al conjunto del sistema sanitario público que debe asumir la integralidad y universalidad que lo caracteriza.

Todo ello, nos llevó a realizar sendas Sugerencias con el objeto de que, primero se promueva el acceso del sistema DIRAYA con los respectivos servicios médicos de los Centros Penitenciarios en Andalucía, a través de los acuerdos o fórmulas de convenio que se negocien y comprometan entre el Ministerio del Interior y la Junta de Andalucía; y segundo para que, más allá de que se formalicen dichos convenios, se promueva los procesos técnicos de traspaso de los medios personales y materiales de la asistencia sanitaria penitenciaria al sistema sanitario público de Andalucía, conforme establece la Disposición Adicional sexta de la Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud y en los términos fijados en el Informe Especial sobre Las unidades de custodia hospitalaria: la asistencia sanitaria especializada para las personas internas en las prisiones de Andalucía.

A tal efecto, se nos ha trasladado que **ya han comenzado los contactos entre la Consejería de Salud y el Ministerio del Interior** con el fin de promover un posible acuerdo para el restablecimiento las relaciones entre ambas Administraciones.

Al respecto de los derechos sociales de los internos, debemos destacar las numerosos expedientes de queja iniciados a instancias de los internos en relación a **las demoras producidas en la valoración de sus discapacidades**, que si bien dicha demora la padece toda la población pero, en el caso de la población reclusa, se ve agravada al tener que esperar a que el Equipo de Valoración se desplace a su centro penitenciario una vez acumulado determinado número de solicitudes. Así los expedientes de queja 18/2508 y queja 18/5967 ante la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales de Sevilla, el expediente de queja 18/3870 ante la Delegación Territorial de Cadiz, el expediente de queja 18/6154 ante la Delegación Territorial de Córdoba, el expediente de queja 18/5335 ante la Delegación Territorial de Jaén o el expediente de queja 18/6397 ante la Delegación Territorial de Málaga, todos ellos con más de seis meses de demora para la primera cita -en estos casos desplazamiento de los Equipos de Valoración a los diferentes centros penitenciarios-, salvo el último expediente referido cuya demora supera ya los 18 meses.

En el caso de que esta valoración de la discapacidad del interno supere el 65% puede tener derecho a percibir una prestación no contributiva, cuestión a la que ya hicimos mención en el anterior Informe Anual por los problemas que se venían plantando en la gestión de estos expedientes tras un traslado de centro penitenciario de los internos,



ya que provocaba una falta de continuidad en la percepción de estas prestaciones que tienen reconocidas. Por ello, iniciamos una actuación de oficio **queja 17/5222** ante la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales, para que nos informe sobre diferentes extremos.

Las prestaciones no contributivas o asistenciales constituyen un mecanismo de protección de las personas necesitadas, para cuya percepción no se precisa la existencia de un periodo previo de cotización, ya que su finalidad es atender situaciones de necesidad ante la falta de unos ingresos mínimos. Atribuida su tramitación al Instituto de Mayores y Servicios Sociales IMSERSO, podrán ser gestionadas, en su caso por las Comunidades Autónomas, siendo en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía competencia de la Dirección General de Personas Mayores y Pensiones no contributivas.

La normativa estatal no recoge actuaciones específicas para los supuestos de personas reclusas solicitantes y/o beneficiarias de pensiones no contributivas, siguiéndose, por tanto, en estos casos, el procedimiento establecido de forma general para cada caso, por lo que vendrán obligados a comunicar, en el plazo máximo de treinta días desde la fecha en que se produzca, cualquier variación de su situación de convivencia, estado civil, residencia, recursos económicos propios o ajenos computables por razón de convivencia, y cuantas puedan tener incidencia en la conservación o en la cuantía de aquella.

En relación al dato de “persona reclusa” se nos indicaba que *“al no ser un dato declarable o necesario en cuanto a la determinación del derecho a la pensión, y en consonancia con lo establecido en la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, las personas solicitantes/beneficiarias no están obligadas a informar del hecho de encontrarse en prisión... dado que no existe ningún dato requerible al respecto y se trata de un dato sensible, cuya consignación específica podría suponer una vulneración de los derechos de las personas solicitantes/beneficiarias, no existe en el sistema de gestión de pensiones no contributivas ningún identificador específico de la circunstancia de hallarse en prisión”*.

Entendemos que el hecho de que la persona solicitante se encuentre en prisión, o que se produzca su ingreso cuando adquiere la condición de beneficiario de esta prestación, sí es dato que, al menos en ámbito de la gestión, debe ser tenido en cuenta al menos para indicar en la solicitud el domicilio de forma correcta así como la “Unidad Económica de Convivencia” que puede quedar alterada.

Por lo tanto, a pesar de ser un dato sensible, y que atrae la especial protección y deber de reserva, entendemos que sí existe la obligación por parte del solicitante/beneficiario de comunicar tal circunstancia, y por parte de la administración de tratar y gestionar dicha información, sin que ello suponga una vulneración de la Ley 15/1999, y ello de la misma forma en que la petición de datos que adquieren una especial relevancia en cuanto a su protección se proclama también en otros ejemplos (discapacidad, patologías, etc) que quedan registrados y merecedores de las cumplidas garantías en cuanto a su custodia.

“Demora en la valoración de la discapacidad de las personas reclusas”

A colación de tal circunstancia, procede realizar una somera referencia a expedientes de queja que muestran la naturaleza del problema. Así en la **queja 17/3951**, en relación al domicilio o residencia del interno, el interno manifiesta tener reconocida una minusvalía del 65% pero que desconoce los motivos por los que desde hace cuatro años no percibe su pensión no contributiva de invalidez. En el informe recibido se nos indica por la Delegación Territorial que tras iniciarse una revisión de oficio, y ser valorado en el propio centro penitenciario, la resolución de extinción de la pensión no contributiva le fue notificada al interno en el domicilio señalado en la solicitud, constando acuse de recibo firmado por su anciana madre, lo que conlleva el desconocimiento por parte del interno y el que decayera su derecho a recurrir.

Y por otro lado, el expediente de queja 17/4829 donde existe una demora añadida a consecuencia de los sucesivas traslados de centros penitenciarios, ya que el interno fue trasladado del centro penitenciario de Castellón al



centro penitenciario de Puerto I, donde en Octubre de 2016 se le empezó a gestionar la solicitud de valoración de su discapacidad como paso previo para obtener una pensión no contributiva. En enero de 2017 tras sufrir un infarto es trasladado al centro penitenciario de Sevilla II, donde se le informa que se vuelven a iniciar los tramites de su solicitud, de la que a finales de Agosto de 2017 aún no tiene respuesta. Solicitado informe a la Secretaria General de Instituciones Penitenciarias, se nos comunica en enero de 2018 que el interno ha sido trasladado al centro penitenciario de Alicante II, donde se le esta gestionando el reconocimiento de su discapacidad, estando la tramitación a la espera de la contestación del Centro de Valoración y Orientación de Sevilla. Por último, al comunicar tal extremo al Centro de Valoración en Sevilla, volvemos a tener conocimiento de que ha vuelto a ser trasladado, esta vez a Zaragoza.

Como vemos, estos traslados forman parte de una práctica muy habitual en el proceso penitenciario y son producidos por diversas motivaciones (a petición del interesado, distribución de la ocupación de los centros, decisiones disciplinarias, etc.); en muchas ocasiones, se producen sin la disponibilidad del interno de un plazo mínimo para realizar algunas gestiones de su interés. Por lo tanto, en relación a las personas que tienen reconocido el derecho a esta prestación y se encuentran reclusas en un centro penitenciario, se plantea un problema en la gestión, en tanto en cuanto se realiza un traslado de centro que provoca un cambio de residencia, y no de forma voluntaria, que en ocasiones se ve agravada cuando el traslado se produce entre distintas Comunidades Autónomas.

En otro orden de cuestiones, pero también referidas a la defensa de los derechos e intereses de la población reclusa, venimos mostrando un especial seguimiento ante el problema que subyace en una importante presentación de quejas a cargo de personas internas en prisión, de sus familiares o de entidades sociales comprometidas con la promoción de los derechos de este colectivo, que aducen la escasa tutela jurídica que disponen y que antes era atendida gracias a los servicios que se prestaban desde el denominado Servicio de Orientación y Asistencia Jurídico Penitenciaria soajp. A través de la queja 18/5733 volvemos a tomar conocimiento -por los medios de comunicación- de trabajos de discusión para la **elaboración de un nuevo convenio** que tendría vigencia a partir de 2019.

En todo caso, y más allá de la exactitud de las noticias aparecidas, esta Institución asume la preocupación de los equipos especializados de los respectivos Colegios de Abogados de Andalucía por la limitada cuantía económica de dichos convenios que influyen negativamente en la extensión e intensidad de los servicios prestados, finalmente, a la población reclusa. Del mismo modo, resulta crucial una agilización de los trámites de estos acuerdos celebrados entre la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias (SGIP), la Consejería de Justicia e Interior y los propios Colegios de Abogados, a través del Consejo Andaluz de la Abogacía. De ahí que pretendamos velar muy especialmente por el impacto que tal retraso pudiera acarrear en las personas que aguardan la prestación de estos servicios desde hace años.

También tuvo repercusión en el ámbito penitenciario la publicación del Decreto de la Presidenta 8/2018, de 8 de Octubre, de disolución del Parlamento de Andalucía y de convocatoria de elecciones, que debía perseguir finalmente que todas las personas mayores de edad que reúnan la condición política de andaluces, y que no estén comprendidas en los supuestos legales de exclusión, **puedan manifestarse electoralmente y ejercer con plenitud sus derechos de participación política**. Lógicamente, esto incluye a la población reclusa que no este privada del derecho de sufragio, población que por otro lado tienen el impedimento del normal acceso a los colegios y sedes electorales, por lo que se deben disponer de las medidas que permitan el ejercicio del derecho de sufragio activo.

Para ello, la Junta Electoral Central en sus pronunciamientos ha determinado que el ejercicio al voto en estos supuestos se debe realizar de manera análoga al ejercicio de voto por correo, lo que implica determinadas medidas de inter-relación de diversas administraciones y entidades, que exige una eficaz colaboración. Y es precisamente en este punto donde hemos conocido diversos casos de personas internas en prisión que, por diferentes circunstancias, no pudieron ejercer su derecho al voto por problemas debidos a una mejorable previsión y anticipación de gestiones que están formalmente previstas.

Ya con ocasión de la anterior convocatoria electoral autonómica, decidimos iniciar de oficio la **queja 15/0856**, que motivó una Sugerencia del Defensor del Pueblo andaluz dirigida a la Consejería de Justicia e Interior, responsable de la administración electoral autonómica, que fue asumida con la intención de implementar medidas al respecto.



Pues bien, con motivo de la pasada cita electoral convocada por Decreto de la Presidenta 8/2018 ya citado, procedía anticipar las medidas que se anunciaban en su día y que, en esos momentos, adquirirían una innegable relevancia en cuanto a su aplicación práctica. Citamos expresamente el anuncio de realizar “el estudio de los cauces formativos e informativos del proceso electoral en los centros penitenciarios”, así como la aplicación práctica del Convenio de colaboración con el Ministerio del Interior en materia electoral.

En el cierre del presente Informe Anual hemos recibido por parte de la Consejería de Justicia e Interior la siguiente información:

“Se ha verificado a través de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos SA. que desde la publicación en el BOJA del Decreto de convocatoria de las elecciones al Parlamento Andaluz, los centros penitenciarios trasladaban las instrucciones para demandar formularios de solicitud del voto por correo y disponían de la documentación necesaria para el proceso, de conformidad con el protocolo de actuación que se lleva a cabo en todo proceso electoral, entre la citada Sociedad y los centros penitenciarios.

La Junta de Andalucía, como órgano convocante, tiene la obligación de poner a disposición de toda la ciudadanía el proceso de voto por correo que determina la ley, y en esos términos ha participado en la tarea administrativa de comprobación de que los centros penitenciarios dispusieran de los medios suficientes para que la población reclusa ejercitase el derecho de sufragio (...) Esta Consejería ha comprobado que todas las solicitudes efectuadas por los distintos centros penitenciarios han sido validadas y formalizadas a través de las Oficinas de Correos provinciales, y se ha trasladado la documentación para votar por las Oficinas del Censo Electoral situadas en las capitales de provincias, por lo que se considera que las «personas potencialmente electoras» han podido ejercitar su derecho conforme a la legislación vigente(...) Respecto a las actividades o sesiones de trabajo en la Comisión de Seguimiento del Convenio de Colaboración con el Ministerio del Interior en materia de gestión electoral, debemos informar que sobre este particular no ha sido posible avanzar en coordinar nuevos protocolos porque dicha comisión no ha sido convocada desde el año 2015”.

Por ello, y con la finalidad de contribuir al mejor desarrollo de este derecho fundamental del ejercicio del derecho de voto a cargo de la población reclusa, realizaremos un seguimiento de la adopción de estas medidas en los futuros procesos electorales que se avecinan, interesándonos especialmente por la **reactivación de los trabajos de la Comisión de Seguimiento del convenio de colaboración.**

Finalmente, tal y como ha ocurrido en años precedentes, ha ocupado una especial atención los aspectos que inciden en las instalaciones y que afectan de manera primaria a las condiciones elementales de dignidad y respeto a las personas que se encuentran privadas de libertad, como pueden ser las **condiciones de los espacios y habitáculos donde se llevan a cabo las comunicaciones y convivencia con menores en los centros penitenciarios queja 18/2880 o la falta de un centro de inserción social en las provincias de Almería y Jaén queja 18/4517.**

Sobre el primer particular, esta Institución del Defensor del Pueblo andaluz tuvo conocimiento, a través de diferentes expedientes de queja de las posibles diferencias existentes entre algunos de los centros penitenciarios ubicados en Andalucía en relación a las condiciones de los espacios y habitáculos donde se desarrollan las comunicaciones íntimas, familiares y de convivencia de los internos en los centros penitenciarios con sus hijos menores.

Así, con ocasión de la tramitación del expediente de queja 18/0449, donde nos interesábamos por el cierre del parque infantil del centro penitenciario de Huelva, se nos informaba lo siguiente: “... según la normativa penitenciaria «Las comunicaciones de convivencia se celebrarán en locales apropiados y debidamente acondicionados», «En los establecimientos que no dispongan de tales locales podrán utilizarse otras dependencias con las debidas medidas de seguridad». En el caso que nos ocupa, se utilizan las mismas dependencias que para las comunicaciones familiares. Al objeto de favorecer la interacción padres/hijos y dotar al encuentro de un carácter más humano, los internos tienen la posibilidad de introducir en estas juegos de mesa u otros objetos lúdicos, tales como material de dibujo, adquiridos a su costa en los economatos o a través del servicio de demandadero”.



Toda vez que esta Institución del Defensor del Pueblo andaluz tiene también el carácter y la condición de Defensor del Menor, sus actuaciones están especialmente orientadas a desarrollar sus funciones velando por los derechos singulares de la población menor y promoviendo el eficaz respeto al principio de velar por su interés superior. Por ello, a la hora de estudiar el presente asunto, y conocedores de la atención que la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias, presta a las peculiares situaciones que se generan cuando están presentes en las instalaciones penitenciarias menores que acompañan a sus familiares, estimo oportuno tomar mayor conocimiento de la situación en el seno de la una actuación de oficio **queja 18/2880** con objeto de conocer los criterios o pautas establecidas en relación con la presencia y acceso de menores a las instalaciones, descripción de las diferentes dependencias existentes en los centros penitenciarios radicados en Andalucía donde los internos realizan las comunicaciones familiares en general y contactos con sus hijos menores en particular, o la existencia o no de parques infantiles en cada uno de los centros.

Sobre este particular, los establecimientos penitenciarios deberán contar, entre el conjunto de sus dependencias, con salas anejas de relaciones familiares que, para el concreto caso de los menores que no superen los diez años y no convivan con la madre en el centro, quedará establecido reglamentariamente un régimen específico de visitas; y respecto a la habitabilidad, velará la administración para que en la distribución de los espacios y en la ornamentación de los edificios se cumplan los criterios generales de habitabilidad y comodidad, debiendo disponer todos los establecimientos penitenciarios de locales especialmente adecuados para las visitas de familiares o allegados.

Por parte de la Dirección General de Ejecución Penal y Reinserción Social se ha procedido a analizar las consideraciones de nuestro escrito en relación a los diferentes centros penitenciarios de Andalucía constatándose que, a tenor de la diferente idiosincrasia arquitectónica, naturaleza del centro penitenciario y destino de los internos, la situación varía, si bien se va a proceder a establecer unas pautas comunes para la celebración de las antedichas comunicaciones a todos los centros penitenciarios de forma motivada:

“Mejoras de los espacios de visitas de los familiares y presos”

1. Las comunicaciones familiares a celebrar en el centro penitenciario se llevarán a cabo en **lugar adecuado para que los familiares**, y en particular con hijos menores a su cargo, puedan acceder a la sala de comunicaciones en condiciones de comodidad.
2. Dichas salas de comunicaciones contarán con los principios de habitabilidad exigidos por la legislación penitenciaria; a tal fin serán **decoradas y contarán con la ornamentación suficiente** que haga del lugar un espacio adecuado para la convivencia familiar en condiciones idénticas a cualquier espacio en libertad, siempre que las condiciones de seguridad lo aconsejen.
3. La sala de comunicaciones contará con espacio adecuado para ludoteca de los menores, enseres y juguetes adecuados para **el desarrollo de juegos con los menores** en el Centro, asimismo contará con aseo y artículos de higiene necesarios.
4. Se autorizará que los internos puedan adquirir **bienes del economato** del Centro a fin de poder ser consumidos durante la celebración de la convivencia familiar.
5. En la medida de lo posible se instalarán **parques infantiles** en dependencias anexas a la sala de comunicaciones -internas o externas- que garanticen un espacio de convivencia con los menores durante la comunicación.

Por último, aunque no de menor importancia ya que coincide con la fase final de cumplimiento de las penas impuestas, debemos reseñar las diferencias existentes entre las distintas provincias de nuestra Comunidad Autónoma en relación a los Centros de Inserción Social (CIS), destinados a internos que cumplen su pena en régimen abierto o que se encuentran en un proceso avanzado de reinserción, que están en situación de libertad condicional o cumplen medidas alternativas a la pena como trabajo en beneficio de la comunidad.



Por lo tanto, ya que estos establecimientos vienen a contribuir al cumplimiento del mandato constitucional que establece la orientación de las penas privativas de libertad hacia la reeducación y reinserción social, estando orientados a facilitar la inserción social y familiar de los internos, y favoreciendo sus vínculos sociales, **nos parece necesario disponer de un sistema ordenado y territorial de estos CIS**, entendiendo como imprescindible la existencia de la menos un centro por provincia, que permita que los internos puedan concluir dicho proceso de reeducación y reinserción en el ámbito social y familiar más cercano, cosa que difícilmente se produciría si un interno de Jaén o Almería debe ingresar en un CIS de otra provincia.

Tras haber tenido la oportunidad de intervenir en varios casos en los que se planteaba la ausencia de estos CIS en estas provincias, lo que dificultaba el tratamiento penitenciario de los internos implicados, consideramos oportuno desde esta Institución conocer la viabilidad de la creación en las provincias de Almería y Jaén de los correspondientes CIS, únicas provincias andaluzas que aún no disponen de dichos centros.

La Secretaría General de Instituciones Penitenciarias procedió a darnos traslado de la siguiente información:

“Esta Administración comparte el interés de esa Institución y por ello, entre sus objetivos está el potenciar el cumplimiento de condena en régimen abierto o de semilibertad.

En relación a la cuestión concreta planteada he de señalarle que la construcción del centro de inserción social en la provincia de Almería está terminada y se encuentra a falta de cambio de titularidad de los contratos de suministro de electricidad, agua y gas (de siepsa a esta Secretaría General).

Sin embargo, en la provincia de Jaén no está previsto, por el momento, la construcción de un centro de inserción social y por tanto no está incluido en el vigente Plan de Amortización y Creación de Establecimientos Penitenciarios -PACEP- aprobado por Acuerdo del Consejo de Ministros de fecha 5/07/2013”.

Tras nuestra satisfacción por el anuncio de la inminente apertura del CIS de Almería, que completará la implantación de estos esenciales recursos penitenciarios para los procesos de reintegración social de las personas internas próximas a adquirir la libertad, entendemos que a tenor del tiempo transcurrido desde la aprobación del pacep (2013) sería conveniente realizar una revisión del mismo que contemple la construcción del CIS de Jaén.

1.8.2.5 Política Interior

Dentro de este epígrafe, bajo la denominación genérica de Política Interior, incluimos el relato de quejas y actuaciones que versan sobre aspectos que atañen a la seguridad ciudadana, servicios de Policía local, actuaciones de miembros de las fuerzas de seguridad y emergencias, los aspectos de protección civil, junto a temas de régimen electoral.

Dentro de los aspectos de seguridad ciudadana reseñamos varias quejas que suelen estar promovidas por **colectivos o entidades vecinales que reclaman respuestas para dotar a sus entornos urbanos de unas condiciones de seguridad y convivencia**. Citamos así la queja 17/4803 planteando esta materia en zonas de Bailén; queja 18/1141 sobre robos en urbanizaciones de Carmona; queja 18/6874 sobre inseguridad en la barriada cordobesa de Las Margaritas, o la queja 18/3835, sobre la seguridad en la zona de Torre Guadiaro en el Campo de Gibraltar; la queja 18/5120 relativa a inseguridad y robos en el barrio de Los Pajaritos en Sevilla; la queja 17/4403 presentada por una Plataforma de vecinos de Pinos Puente y la 18/5387, sobre inseguridad en determinadas zonas de Alcalá de Guadaíra. Normalmente, procuramos agilizar los mecanismos de diálogo ciudadano y de respuesta ante las autoridades municipales, o incluso estatales, para propiciar trabajos coordinados a través de las Juntas Locales de Seguridad, que permitan acoger en su seno todas las medidas de colaboración que exigen estos asuntos tan complejos.

En relación con aspectos concretos que afectan a los servicios prestados por las Policías Locales de Andalucía, citamos algunas actuaciones. En la **queja 17/3907** sobre **escasez de medios para el servicio policial en Gójar**. El Ayuntamiento de la localidad granadina relataba sus dificultades de recursos: “Que en el mes de julio,



había un policía local de baja, quedando solo cuatro agentes para cubrir todos los turnos de la semana. Que por falta de agentes, se cubrieron las tardes noches y dejar las mañanas libres ya que las tardes noches son más peligrosas y cuando más requerimientos existen en el municipio en verano. Que a finales del mes de julio se incorporó un agente que estaba de baja quedando restablecido los servicios ordinarios. Que aunque no exista una patrulla en el turno de mañana existe el servicio de la Guardia Civil número 062, las 24 horas y si es tema administrativo o de competencia municipal se puede acudir vía telemáticamente tanto al sistema de gestión del propio Ayuntamiento o llamando al propio Ayuntamiento y dejando nota y teléfono a los funcionarios de este Ayuntamiento, para que den traslado a la policía para atender el requerimiento en el servicio de la tarde o en el mismo número de teléfono de la policía por medio del sistema de comunicación Whatsapp y ser atendido a la mayor brevedad posible”.

Confiamos en que la explicación dada y los criterios de ordenación de los servicios de la Policía Local redunden en una mejora en la atención y respuesta a las demandas de la ciudadanía.

Sobre la misma cuestión centrada en los elementos materiales y de equipos, incoamos la **queja de oficio 18/0786**, ante el **Ayuntamiento de Vívar**. Efectivamente, el Defensor del Pueblo andaluz viene desarrollando una larga trayectoria en relación con los servicios municipales de especial vinculación con la ciudadanía, en particular en los escenarios rurales. Junto a quejas individuales que demandan la intervención del Defensor del Pueblo andaluz, también procuramos interesarnos por otras situaciones que aluden a las condiciones de determinados servicios especialmente sensibles; entre éstos, sin duda, se encuentran los servicios adscritos a la Policía Local. En este contexto tomamos conocimiento de algunas reseñas publicadas en medios de comunicación que hacen referencia, supuestamente, a graves carencias en la Policía Local de Vívar.

En concreto se aludía a que *“se han eliminado los controles de alcoholemia semanales sin explicación ni justificación alguna, a lo que se suma el hecho de que los vehículos policiales circulan sin tener la ITV”*. La misma fuente añade una serie de carencias que afectan a los equipos adscritos a estos servicios indicando que existen *“motocicletas desfasadas con casco inservibles, vehículos policiales sin transmisión, chalecos antibala caducados desde hace 12 años, de los cuales solo han sido renovados seis de la plantilla de 23 agentes que realizan el servicio rotatorio”*.

Tras la información recibida desde la Corporación de Vívar, se anunciaron una serie de medidas en relación con la actualización de las ITV para vehículos policiales, reparación de motocicletas, renovación de cascos, mejora en las telecomunicaciones y mejora de los chalecos de protección.

Confiamos que la información dada revierta en una mejora de las condiciones técnicas y de seguridad en los servicios de la Policía Local de Vívar. Por ello, procedimos a dar por concluidas nuestras actuaciones en la presente queja de oficio, no sin acometer, en su caso, las medidas de seguimiento que resulten necesarias sobre la mejora de este delicado servicio municipal.

Persisten las quejas que exponen sus **protestas por intervenciones de agentes policiales de modo abusivo o, cuando menos, inadecuado** quejas 18/3820, 18/0555, 18/1339, 18/2586, 18/2739, 18/3181, 18/4607, 18/7092, etc. Es cierto que, cuando los hechos relatados alcanzan una aparente gravedad, tenemos conocimiento de que se han puesto en manos de las autoridades judiciales que tramitan los correspondientes procedimientos. Ciertamente el número de estos expedientes no parece excesivo; sin embargo abarcan a todos los cuerpos policiales (estatales y locales) y suponen un elemento que exige una especial atención por parte de las autoridades responsables y directivas de estos cuerpos policiales. Normalmente, en el caso de quejas que aluden a la intervención de agentes del Cuerpo Nacional de Policía o de la Guardia Civil, proponemos a los interesados que acudan ante el Defensor del Pueblo estatal que sí puede desplegar sus acciones de supervisión ante el Ministerio del Interior como competente en estas materias.

En todo caso, sí hemos expresado nuestra preocupación por estos hechos y, sobre todo, porque se garantice una atención y una respuesta a cada persona que, en el uso de su propia iniciativa, exige una explicación clara y directa ante cualquier responsable policial.

En otros supuestos, cuando las cuestiones que nos relatan pueden tener algún elemento concurrente con las competencias de Administraciones autonómicas o locales, sí acostumbramos a dirigirnos a la Sub-delegaciones del



Gobierno. Citamos la **queja 18/1981** donde se nos exponía la delicada situación producida en una Comisaría del CNP de Alcalá de Guadaíra en la que el interesado no pudo evitar presenciar la **declaración de una afectada por violencia de género sin condiciones de intimidad o reserva**. La Subdelegación del Gobierno en Sevilla nos trasladaba la siguiente información:

“Actualmente se está tramitando la separación física de la UFAM de otros grupos de investigación, ubicados en la misma zona de las dependencias policiales de acceso restringido. Aunque son zonas de trabajo perfectamente delimitadas, se busca con esta actuación ofrecer mayor discreción y reserva las víctimas.

En relación a la queja concreta del ciudadano, se deduce que el mismo se encontraba allí para renovar el DNI, por tanto en el hall-sal de espera de la Comisaría. En ese hall se ubica también el puesto de seguridad con un policía en el interior de una cabina acristalada que controla el acceso y facilita información sobre los trámites. Por tanto, parece posible que el ciudadano escuchara las primeras manifestaciones de la víctima, cuando se dirigía al policía de seguridad.

El procedimiento de atención implica que, en un primer momento, el policía de seguridad tiene que conocer unos mínimos detalles de lo que la persona quiere denunciar, para activar, en su caso, el recurso de la Oficina de Denuncias general o el grupo especializado de la UFAM, si se trata de una situación de violencia de género”.

Además de entender esta información como un ejemplo de colaboración hacia la preocupación del Defensor del Pueblo andaluz por poder ofrecer una respuesta al ciudadano que se le dirige, pudimos comprobar las medidas anunciadas para revertir en una mejora de las condiciones y del delicado servicio que se presta en las dependencias policiales.

Dentro de la normativa reguladora de la Policía Local, y en concreto sobre **medios técnicos de vigilancia de las dependencias policiales**, anunciamos en la memoria anterior la actuación de oficio seguida en la **queja 17/5085**. Tras la investigación desplegada ante las jefaturas de las capitales de provincia andaluzas, nos posicionamos mediante una resolución que, en estas fechas, está siendo analizada y respondida desde todos los municipios implicados. El Defensor ha acordado dirigir a los Ayuntamientos de capitales de provincia de Andalucía, y en concreto a sus responsables de Policía Local, la siguiente Resolución:

“RECORDATORIO de cumplir los preceptos aludidos en la presente resolución.

SUGERENCIA 1, a fin de que se estudie la elaboración y aprobación de instrucciones para la práctica de las medidas de detención y custodia de personas por parte de la Policía Local y su aplicación en las instalaciones y dependencias.

SUGERENCIA 2, a fin de que se promuevan medidas de coordinación con las autoridades autonómicas competentes en materia de Policía Local para avanzar en la homogenización de los medios técnicos y de las prácticas y técnicas policiales siguiendo las pautas consolidadas por los restantes cuerpos de seguridad.

Del mismo modo, esta Institución del Defensor del Pueblo andaluz ha acordado dirigir a la Consejería de Justicia e Interior, y en concreto a sus responsables de Policía Local, las siguientes

RESOLUCIONES

RECORDATORIO de cumplir los preceptos aludidos en la presente resolución.

SUGERENCIA a fin de que se promuevan medidas de coordinación con los principales ayuntamientos, responsables en materia de Policía Local, para avanzar en la homogeneización de los medios técnicos y de las prácticas y técnicas policiales siguiendo las pautas consolidadas por los restantes cuerpos de seguridad”.

Un curioso tema se nos expuso en la queja 18/0142 cuando, con motivo de una **celebración en la vía pública con un ejemplar de toro**, el Ayuntamiento de Puerto Serrano solicitó el pago de determinadas cantidades en concepto de “certificado de solidez y seguridad” sobre el vallado protector instalado a los establecimientos



públicos próximos a recorrido del animal. Efectivamente, no pudimos comprobar la tramitación de expediente alguno que determinase, de manera formal y con las debidas garantías, esas exigencias de pago. Dictamos **resolución** como “*Sugerencia para que de considerarse procedente en relación a los establecimientos públicos exigir la colocación de un vallado de seguridad que ampare a los clientes del local, así como que acrediten su solidez y seguridad, se establezca y recoja tal obligación en el Bando que al efecto se publique, incoándose al efecto el correspondiente expediente administrativo donde los interesados puedan ejercer los derechos que le correspondan. Y Recomendación para que se proceda al reembolso a los propietarios de los seis establecimientos hosteleros del importe abonado por la expedición del “Certificado de Sólidoz y Seguridad” instado por parte del Ayuntamiento*”. Finalmente obtuvimos una respuesta colaboradora del Ayuntamiento, procediendo a la conclusión de la queja.

En otro orden de cosas, el ejercicio de 2018 ha sido de nuevo año electoral. Ello ha provocado la recepción de variadas quejas por parte de la ciudadanía que ha expresado sus protestas por las condiciones de presencia en las mesas electorales o problemas relacionados con la actualización de los censos y la posibilidad de garantizar su participación como electores. Son los temas tratados en la **queja 18/6589**, queja 18/6707, queja 18/6708, y la queja 18/7219. En la mayoría de estas quejas, ofrecimos cumplida explicación de la normativa electoral, basada en la Ley Orgánica del Régimen General Electoral, o disposiciones de desarrollo, al igual que asesoramos sobre las vías de impugnación que podrían formularse, según los casos. Hemos de reseñar que obtuvimos cumplida explicación a cargo de las respectivas Oficinas del Censo Electoral afectadas.

Y añadimos con especial interés la actuación de oficio seguida en la queja 18/6009 iniciada para conocer las **medidas de promoción y de garantía para el ejercicio del voto de la población reclusa** en las dependencias penitenciarias en Andalucía. Por la singularidad del colectivo implicado, realizamos el relato más detallado en el apartado de Prisiones.

1.8.3 Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones

1.8.3.1 Actuaciones de oficio

En este ejercicio de 2018, y referidas a las materias del presente capítulo, se han incoado por la propia iniciativa del Defensor del Pueblo andaluz las quejas de oficio que se detallan a lo largo del epígrafe. Así citamos las actuaciones:

- **queja 18/0786**, dirigida la Ayuntamiento de VÍcar, relativa a Graves carencias materiales y personales de la Policía Local.
- **queja 18/0789**, dirigida a la Consejería de Justicia e Interior, relativa a Carencia de magistrados penales en la Audiencia Provincial de Sevilla ante el aumento de macrocausas.
- **queja 18/0981**, en colaboración con el Defensor del Pueblo estatal y Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación Internacional, relativa a Medidas para garantizar la asistencia consular para bomberos voluntarios acusados en Lesbos (Grecia).
- queja 18/1446, en colaboración con la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias relativa a Actuación del MNPT: visita al Centro Penitenciario de Córdoba.
- **queja 18/1547**, dirigida ante la Consejería de Salud relativa a Organización de consultas de traumatología y triage en el CP de Córdoba.
- **queja 18/1557**, dirigida al Consejería de Salud relativa a Implantación del sistema DIRAYA en los Centros Penitenciarios en Andalucía.
- **queja 18/1726**, dirigida a la Consejería de Educación relativa a Medidas educativas de apoyo para el acceso de un interno a la universidad en el CP. Córdoba.



- **queja 18/1727**, dirigida a la Consejería de Educación relativa a Aulario en módulo 15 de régimen cerrado para el Centro Penitenciario de Córdoba.
- **queja 18/1844**, dirigida a la Consejería de Justicia e Interior relativa a Hundimientos en la sede judicial de Estepona del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción 5.
- **queja 18/1865**, dirigida a la Consejería de Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática relativa a Traslado de presa almeriense en Cuzco hasta Lima (Perú) para disponer su repatriación.
- **queja 18/2880**, en colaboración con la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias relativa a Condiciones de los espacios donde se celebran las comunicaciones familiares con menores en centros penitenciarios.
- **queja 18/3389**, dirigida a la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales relativa a Fallecimiento de internos por sobredosis en distintos centros penitenciarios de Andalucía.
- **queja 18/3641**, dirigida a la Consejería de Justicia e Interior relativa a Falta de personal para Juzgados de cláusulas suelo en la ciudad de Sevilla.
- **queja 18/4014**, dirigida a la Consejería de Justicia e Interior relativa a Falta de personal en el Juzgado de Primera Instancia nº 9 de Almería para cláusulas suelo.
- **queja 18/4517**, en colaboración con la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias relativa a Creación de Centros de Inserción Social CIS en Almería y Jaén
- **queja 18/5733**, dirigida a la Consejería de Justicia e Interior relativa a Futuro convenio para organizar el soajp entre la Consejería de Justicia, Consejo de Abogacía y SGIP
- **queja 18/6009** dirigida a la Consejería de Justicia e Interior relativa a Control de medidas de fomento y garantía de los derechos electorales de la población reclusa.
- **queja 18/6401**, dirigida a la Consejería de Justicia e Interior relativa a Insuficiencia de personal en Juzgado de Clausulas suelo en Cádiz y suspensión de vistas (1ª Inst. nº 2).
- **queja 18/6402**, dirigida a la Consejería de Justicia e Interior relativa a Plantillas judiciales para los servicios de guardia en el Campo de Gibraltar.
- **queja 18/6425**, dirigida al Colegio de Abogados de Málaga relativa a Problemas en la aplicación del turno de asistencia a inmigrantes en el Colegio de Abogados de Málaga.

1.8.3.2 Colaboración

En cuanto al grado de colaboración, afirmamos ante todo, la 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.

Es cierto que las materias de las quejas que se relatan en este Capítulo suponen definir distintas entidades colaboradoras que presentan niveles de relación diferentes, lo que dificulta una común opinión. Podemos concretar que, de un lado, las Fiscalías atienden al amparo del artículo 15 las quejas que llegan al Defensor del Pueblo andaluz en materia de Administración de Justicia, junto con la intervención de la Consejería en materia de Justicia, que durante 2018 ha sido Justicia e Interior. En ambas líneas de relación el Defensor del Pueblo andaluz ha obtenido la información y datos necesarios para conocer el alcance de las quejas y avanzar en su conclusión.



Por cuanto se refiere al ámbito penitenciario, 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 la Administración penitenciaria que coadyuvan a ofrecer la respuesta merecida que aguarda cada persona afectada.

Desde luego 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 refieren a las actuaciones del Defensor del Pueblo andaluz en las materias que se recogen en este particular apartado.

1.8.3.3 Resoluciones no aceptadas

En cuanto a las resoluciones dictadas en las materias de este Capítulo, que no hubieran logrado la aceptación de la Administración y proceder obligadamente a su cierre por el artículo 29.1 de la Ley del Defensor del Pueblo andaluz, no se han dado supuestos en este ejercicio.

ESTE TEMA EN OTRAS MATERIAS

1.5. Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social

1.5.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.5.2.1 La externalización de servicios públicos y sus efectos en relación con el cumplimiento de las obligaciones laborales y sociales de las empresas adjudicatarias

1.5.2.1.1 Las consecuencias en materia de personal de la externalización de servicios públicos

Durante el año 2018 se han seguido tramitando y se han recibido nuevas quejas que afectan a la externalización de la acción pública y su incidencia en el ámbito de las relaciones laborales del personal de las empresas contratistas.

En relación con esta temática se han cerrado con sus correspondientes Resoluciones las quejas que afectan al personal de las empresas contratistas de los siguientes servicios: **queja 17/2851** (Cita Previa de EPES de la Consejería de Salud), **queja 17/2853** (Salud Responde de EPES de la Consejería de Salud), **queja 15/5127** (servicio de atención telefónica EPES-061 de la Consejería de Salud), queja 17/0794 (servicio de atención telefónica Emergencias 112 de la Consejería de Justicia e Interior), queja 18/1032 (servicio de comedor en centros escolares públicos de la Agencia Pública Andaluza de Educación) y **queja 18/0534** (servicio de mantenimiento de los dispositivos hospitalarios del SAS de la provincia de Cádiz).

Dichas Resoluciones se formularon a la Consejería y Agencias de la Junta de Andalucía referidas en su condición de Administración titular del servicio externalizado y, en todos los casos, las recomendaciones y sugerencias realizadas han sido aceptadas por las mismas.

En estas quejas se han valorado las distintas cuestiones planteadas en relación con la ejecución de las correspondientes contrataciones: subrogación de trabajadores, cuantía y determinación del precio, cumplimiento de los pliegos en los aspectos que afectan a las condiciones de trabajo e inclusión de cláusulas sociales, consecuencias de los incumplimientos de las obligaciones laborales y sociales por parte de las empresas adjudicatarias, control del cumplimiento de las obligaciones laborales y de Seguridad Social por parte de las empresas contratistas, así como de otras obligaciones contractuales establecidas en los pliegos.

A la hora de valorar estas cuestiones hay que tener en cuenta que, sin perjuicio de la relación jurídico-privada que se establece entre la empresa adjudicataria de la prestación de los servicios externalizados y sus trabajadores y



trabajadoras, ajenas al ámbito de supervisión de esta Institución, en tanto que el cumplimiento de estas obligaciones de índole laboral son fundamentales para la ejecución de dichos contratos y constituyen una obligación de naturaleza contractual para las empresas adjudicatarias, sujeta al control de la Administración contratante, se ha procedido a la admisión a trámite de estas quejas.

En cuanto al problema de fondo de las referidas quejas sobre la posible internalización del personal de las empresas contratistas, mantenemos el criterio que fijamos en la resolución de la **queja 15/5470**, promovida de oficio, para racionalizar las decisiones sobre externalización o internalización de servicios en esta materia, a fin de que **se regule el marco de referencia sobre el modelo de externalización de la acción pública autonómica**, y para que se considere la necesidad de que en ese marco regulador se incorporen, paralelamente, los criterios o modelo de internalización o reinternalización de servicios públicos u otras actividades auxiliares al sector público andaluz, en su caso.

De las cuestiones planteadas en estas quejas cabe destacar tres aspectos comunes a todas ellas y que han sido objeto de análisis en su tramitación: la inclusión de cláusulas sociales en la contratación pública, el cumplimiento de las obligaciones laborales y sociales por las empresas adjudicatarias y el control de su cumplimiento por la Administración contratante.

1.5.2.1.2 La inclusión de cláusulas sociales en la contratación pública

Una de las cuestiones más planteadas por los representantes de las organizaciones sindicales promotoras de todas estas quejas es la inclusión de las denominadas cláusulas sociales en la contratación pública.

A este respecto, debe tenerse en cuenta que el Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía adoptó el **Acuerdo de 18 de octubre de 2016**, por el que se impulsa, en su ámbito, la incorporación de cláusulas sociales y ambientales a la contratación pública a fin de comprometer a las empresas adjudicatarias de estas licitaciones a dar cumplimiento, junto con el objeto propio del contrato, a determinados objetivos de política social y medioambiental que se estiman de interés general.

Para la aplicación de dicho Acuerdo, en el ámbito de la Administración de la Junta de Andalucía, se ha elaborado una **Guía práctica de inclusión de cláusulas sociales y medioambientales en las contrataciones públicas** que celebre dicha Administración y que, aunque no ha sido aprobada formalmente, figura publicada en el portal de contratación de la web institucional de la misma.

En dicha Guía, entre las cláusulas de contenido socio-laboral a incluir en los pliegos rectores de la contratación cuando esta implique la contratación de personal, se distingue entre: cláusulas de obligado cumplimiento (apartado 5), que tienen por objeto garantizar la observancia de la normativa laboral y social y que se deben incluir en las fases de admisión y ejecución de la contratación; y aquellas otras que se recomienda aplicar (apartado 6), que pretenden mejorar las condiciones socio-laborales en que se tiene que desarrollar la prestación objeto del contrato, más allá de lo establecido en las normas de obligado cumplimiento. Estas consideraciones sociales deberán tener relación con el objeto del contrato y contemplarse en el mismo para que después puedan ser tenidas en cuenta en las posteriores fases del procedimiento de contratación.

A este respecto, una vez examinados los pliegos que rigen la contratación de la mayoría de los servicios analizados, observamos que incorporan como condición para la ejecución del contrato la obligación general que tiene la empresa contratista de cumplir con la normativa laboral y de Seguridad Social contemplándose, en todos los casos, medidas para el control de su cumplimiento y sin que se prevea específicamente su incumplimiento como causa de resolución del contrato, sin perjuicio de lo establecido, con carácter general, en el art. 223 texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (TRLCSF).

Por el contrario, en cuanto a las consideraciones sociales recomendadas, son escasas sus incorporaciones a los pliegos rectores de la contratación de estos servicios, por regla general, a pesar que en su ejecución el elemento personal es fundamental, lo que hace muy aconsejable la inclusión de algunas de estas cláusulas recomendadas.



En consecuencia, atendiendo a la naturaleza de la prestación objeto de estos contratos, así como a las vicisitudes de índole laboral que vienen dándose en su ejecución, se recomendó a estas entidades públicas la conveniencia de reforzar estas consideraciones sociales en el procedimiento de contratación, incluyendo expresamente, además de todas las cláusulas de carácter obligatorio a que se refiere el apartado 5 de dicha Guía, algunas de las que figuran en su apartado 6 (en materia de conciliación familiar, mejora de las condiciones laborales, estabilidad laboral en los contratos y garantía del respeto a los derechos laborales en su ejecución...), otorgándole mayor peso en las fases de adjudicación y ejecución del mismo.

1.5.2.1.3 El cumplimiento de las obligaciones laborales y sociales por las empresas adjudicatarias y el control de su cumplimiento por la Administración contratante

El incumplimiento por parte de las empresas contratistas de las obligaciones laborales que le incumben en la prestación de los servicios adjudicados, es una de las cuestiones más controvertidas en las quejas mencionadas.

Sin perjuicio de la firmeza de las decisiones administrativas o judiciales que determinen la comisión de estas infracciones de índole laboral por parte de la adjudicataria, lo cierto es que la ejecución de estos contratos **presentan múltiples incidencias en cuanto al cumplimiento de las obligaciones laborales por parte de las empresas contratistas** que debe resolver la Administración contratante.

En la documentación de estos expedientes de queja, constan numerosas “incidencias” de índole laboral en la prestación de los servicios contratados. La Administración contratante, ante el conocimiento de estas incidencias, o bien no procede a la apertura de expediente informativo o de penalización alguno; o bien, cuando se procede a la apertura del expediente informativo o de penalización, su conclusión, en caso de que imponga alguna penalización, se prolonga más allá de la vigencia del contrato, perdiéndose con ello el efecto pretendido de asegurar la adecuada ejecución del mismo y el consiguiente cumplimiento de los objetivos públicos que se persiguen con estas contrataciones.

Ante estas circunstancias, resulta oportuno referirse a las consecuencias del incumplimiento de la normativa laboral en la ejecución de esta contratación pública, sobre todo dadas las consecuencias resolutorias que, incluso, podría tener de acuerdo con lo establecido en el art. 223 del TRLCSP, si bien la doctrina consultiva y jurisprudencial ya ha puesto de manifiesto que para que un incumplimiento contractual pueda ser considerado causa de resolución del contrato, se requiere “*que el incumplimiento sea grave o relevante*” y que “*afecte al funcionamiento del servicio o, cuando menos, al interés público que la Administración debe tutelar*”.

Corresponderá al órgano de contratación, con criterios de proporcionalidad y ponderación, valorar la entidad de los incumplimientos laborales detectados para determinar la medida a adoptar en función de la gravedad del incumplimiento y el nivel de afectación en el funcionamiento del servicio contratado.

Estos criterios, sin embargo, no pueden excusar la inacción del órgano de contratación cuando tenga conocimiento de estos posibles incumplimientos y, menos aún, una valoración adecuada de la entidad de los mismos y la adopción de las correspondientes medidas correctoras que deben llegar aparejados, en su caso.

En este sentido, a pesar de los interrogantes y condicionantes de índole jurídica que plantea la aplicación práctica de estas medidas, para determinar la gravedad de los incumplimientos laborales acreditados deberá tomarse en consideración la calificación realizada por la autoridad laboral o por órganos judiciales y, en cuanto a su repercusión sobre el funcionamiento del servicio y/o el interés público a tutelar, habrá que ponderar las consecuencias que dichos incumplimientos tienen en la normal y regular prestación del servicio objeto del contrato y su afectación para el interés general.

En este contexto, la consecución de los objetivos públicos a los que se vincula la inclusión de las cláusulas laborales y sociales en la contratación depende en buena medida del cumplimiento efectivo de dichas obligaciones. **Por ello, debe vigilarse el efectivo cumplimiento de las mismas que vinculan al contratista desde el momento en que, libre y responsablemente, concurrió a la licitación** y que, en caso de incumplimiento, lleva aparejadas las consecuencias penalizadoras o resolutorias para el mismo previstas legalmente.



En las contrataciones supervisadas, dado el carácter generalista de las medidas de control previstas normalmente en los pliegos rectores de la contratación, así como la práctica inexistencia de criterios de seguimiento que se indican en el informe remitido por los órganos de contratación, las frecuentes incidencias de índole laboral que se producen en la ejecución de estos contratos de servicios y las escasas consecuencias que ello tiene para las empresas adjudicatarias, **no podemos concluir que se realice un efectivo control del cumplimiento de las obligaciones laborales y sociales que incumbe a la misma por parte de la Administración contratante.**

Consiguientemente, en un tipo de contratación, como son las analizadas, en el que el componente personal es básico y viene planteando frecuentes incidencias relativas al cumplimiento de la normativa laboral, resulta necesario e imprescindible que las medidas de control de estos aspectos se refuercen y se lleven a efecto de modo sistemático y permanente.

Para el control de estas obligaciones de índole laboral no basta con los indicadores de calidad que se obtienen de la evaluación del funcionamiento del servicio. Dichos indicadores, con ser muy importantes, no reflejan aspectos concretos indicativos del cumplimiento de dichas obligaciones, que deberían llevar aparejadas los correspondientes parámetros objetivos de control que permitan vigilar el cumplimiento de los objetivos públicos a los que se vinculan estas cláusulas.

Es necesario, por tanto, y más en este tipo de contratos, otorgar a estos compromisos que asume el contratista la misma consideración que al resto de obligaciones contractuales y someterlas al mismo control respecto a su cumplimiento. Aspecto éste que tras la aprobación de la nueva Ley de Contratos del Sector Público y la especial relevancia que otorga a la vertiente social de la contratación pública, tendrá que reforzarse y controlarse adecuadamente en próximas licitaciones de servicios de estas características.

Tras el análisis legal de las actuaciones de la Administración contratante, las quejas finalizan con Resoluciones en las que se recomienda, con carácter general: que **se otorgue al cumplimiento de las obligaciones laborales por parte del contratista la misma consideración que al resto de obligaciones contractuales y se sometan al mismo control respecto a su cumplimiento;** que se precisen las consecuencias de los incumplimientos de índole laboral y social de la empresa contratista; y que se realicen, en todo caso, los correspondientes estudios de idoneidad de la externalización del servicio previo a su contratación.

1.5.3 Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

1.5.3.1 Quejas de oficio

- **Queja 18/3156**, dirigida a la Consejería de Justicia e Interior, relativa a la regulación de los procesos selectivos de **acceso a la condición de funcionario de carrera** de los Servicios de Prevención y Extinción de Incendios y Salvamento de Andalucía.

1.6. Infancia, adolescencia y juventud

1.6.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.6.2.2 Maltrato a menores

1.6.2.2.1 Denuncias de maltrato a menores

...

Matiz distinto tiene la queja presentada por un abogado denunciando la conducta de una compañera de profesión, la cual consideraba contraria a la deontología profesional y por dicho motivo solicitaba que esta Institución interviniese ante el Colegio Profesional de Abogados para que sancionase a dicha colegiada. Nos decía en su escrito que dicha letrada, contraviniendo un pacto extrajudicial entre las partes, no retiró la denuncia que presentó con anterioridad a dicho pacto en la que por mandato de su cliente **relataba posibles abusos sexuales a la hija de su cliente**, menor de edad.



Sobre este particular hubimos de recordar al letrado que el artículo 191 del Código Penal establece que para proceder por los delitos de agresiones, acoso o abusos sexuales, cuando la víctima fuese menor de edad basta con la denuncia del Ministerio Fiscal y que el perdón de los padres o representante legales del menor no extingue la acción penal ni la responsabilidad que pudiera derivarse.

Así pues, una vez que fue presentada la denuncia de abusos sexuales a la menor, y fuere cual fuere la posterior actuación de la letrada de la denunciante, el Ministerio Fiscal ya había recibido la “notitia criminis” y le correspondía decidir la pertinencia de continuar o no con el procedimiento, ponderando el interés superior de la menor así como el interés público en la persecución del concreto hecho delictivo, lo cual hizo concluyendo el mismo no por falta de impulso de la denunciante sino porque el autor de los hechos era menor de 14 años, y por dicho motivo inimputable (queja 18/1833).

1.6.2.2.3 Dilación en los trámites relacionados con maltrato

...

Sobre este particular destacamos la queja que trasladamos a la Fiscalía de Granada tras dirigirse a nosotros la madre de una menor, relatando los incidentes acaecidos para dilucidar la competencia territorial entre el Juzgado de Santa Fe y de Granada, que provocaron demoras en la evaluación de su hija por parte de personal especializado y que, a la postre, según su apreciación, derivaron en la imposibilidad de indagar en profundidad en el testimonio que pudiera aportar la menor, condicionando por tanto la resolución de sobreseimiento provisional de las diligencias por parte del órgano judicial.

El Ministerio Fiscal nos trasladó su preocupación por evitar dilaciones y que los tiempos de tramitación se reduzcan al máximo; no obstante, nos informó que, efectivamente, se produjeron tales incidentes procesales en el período comprendido entre junio de 2017 y febrero de 2018. A partir de ahí la tramitación fue rápida y eficaz, pues se acordó la declaración de la madre de la menor, la pericial de evaluación de la misma que se practicó de manera inmediata, así como la declaración del investigado (queja 18/4238).

1.6.2.5 Responsabilidad penal de personas menores de edad

La Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la Responsabilidad Penal de los Menores, confiere a la respectiva comunidad autónoma la titularidad y responsabilidad para dar cumplimiento y ejecutar las medidas adoptadas por los juzgados de menores en sus sentencias firmes, hecho que queda reflejado en el artículo 61.3 del Estatuto de Autonomía de Andalucía, al establecer la competencia exclusiva de la comunidad autónoma en materia de menores infractores.

Dentro del catálogo de medidas de que disponen los juzgados de menores para sancionar las conductas de los menores infractores se distinguen dos bloques principales; unas medidas que se aplican en medio abierto, tales como la libertad vigilada o prestaciones en beneficio de la comunidad, y otras que implican el internamiento de menores en algún centro, bien en régimen abierto, semi abierto o cerrado.

De entre las quejas que recibe esta Defensoría destacan las relativas a medidas de internamiento, quizás por tratarse de aquellas más restrictivas de derechos, que implican la convivencia en un entorno dotado de medidas de seguridad, sometido a normas internas cuya transgresión conlleva medidas disciplinarias, y en las que el contacto con los profesionales que ejecutan la medida es muy intensa, por su continua relación con estos.

Por ello que recibimos quejas de los propios menores en disconformidad con el sistema de premios y castigos, conocido como de “economía de fichas”, que mediante incentivos, positivos o negativos, hace que los menores vayan cumpliendo con los objetivos previstos en el programa establecido para el cumplimiento de la medida, y avancen de fases en que tienen más limitado su acceso a determinadas actividades, ocio o salidas, a otras en que si pueden disfrutar de tales “privilegios”.



Así en la queja 18/6055, el menor se lamenta de lo aleatoria que a su juicio es el sistema de premios y castigos, que implica la pérdida de puntos por hechos que considera nimios; también en la queja 18/4501 el interno, se lamenta de que a pesar de portarse bien no ha conseguido que le permitan disponer de nuevo de su reproductor portátil de música; o la queja 18/2609, en la que el interesado nos comenta que lleva dos meses sin tener autorizadas salidas tras dar positivo a consumo de cannabis en uno de los controles aleatorios realizados.

Por lo expuesto con anterioridad, dada la estrecha y prolongada convivencia de menores y personal educativo, también es frecuente que recibamos **quejas en disconformidad con el trato o con las indicaciones que realizan** (queja 18/3191, queja 18/4225, entre otras).

En otras ocasiones son los propios trabajadores quienes plantean cuestiones sobre el funcionamiento de los centros de internamiento. Como ejemplo citamos la queja de un sindicato que denunciaba la existencia de un foco de enfermedad infecto contagiosa (tuberculosis) en el centro San Francisco de Asís, de Torremolinos, sin que a su juicio la administración hubiera adoptado las medidas preventivas de control y profilaxis previstas en los protocolos.

Al verse comprometida la salud de los menores allí ingresados, así como la del personal que desempeña su labor profesional en el centro, iniciamos actuaciones con la Dirección General de Justicia Juvenil, que en respuesta nos informó que el Centro de Prevención de Riesgos Laborales (CPRL) venía realizando, con periodicidad anual, reconocimientos médicos voluntarios al personal que desempeña su labor en el recurso. En estos reconocimientos, personal de reciente incorporación a la plantilla tuvo un resultado positivo en la prueba de detección de la tuberculosis (Quantiferon), durante el reconocimiento médico realizado en los inicios de su relación contractual. A raíz de esta situación, se mantuvieron distintas reuniones de coordinación con la Administración sanitaria para consensuar el modo de proceder y el tratamiento de las personas afectadas.

La Dirección General señalada nos informó que no se produjo ningún caso de menor con tuberculosis, por lo que no puede considerarse que haya existido “un foco de enfermedad contagiosa”, a pesar de lo cual, en prevención de posibles riesgos, se ha incluido una analítica completa que se realiza a los menores (queja 18/3101).

En cuanto al **control del buen estado de las instalaciones de los centros, así como del cumplimiento de la normativa y protocolos de intervención con los menores** hemos de señalar las visitas de inspección que realizamos en abril de 2018 al centro “Tierras de Oria”, de Almería, en colaboración con el Defensor del Pueblo del Estado, en ejercicio de la misión encomendada a esa alta institución como Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura.

Del resultado de dicha inspección comprobamos que se habían realizado determinadas obras en las instalaciones conforme a las recomendaciones efectuadas por el Subcomité Europeo del Mecanismo de Prevención de la Tortura. También se han suprimido todas las concertinas en el vallado del centro; sustituyéndolas por alambres de espino o alzando la altura de la valla metálica, tal como demandó esta Institución en su informe especial sobre **«La atención a menores infractores en los centros de internamiento de Andalucía»**.

Las entrevistas con los internos no proporcionaron ningún dato relevante. En todos los casos las manifestaciones que realizaron fueron muy positivas respecto del clima de convivencia en el centro.

Por su parte, los representantes de sindicatos transmitieron su malestar por el trato en los medios de comunicación de las noticias relativas al centro, en especial de noticias muy sensacionalistas sobre posibles malos tratos a menores internos, derivadas de las denuncias realizadas por ex trabajadores de la empresa de seguridad que fueron investigadas por el juzgado y que fueron archivadas.

En cuanto al cuarto de aislamiento, el consultor externo, tras su inspección, se debió hacer la salvedad de que su reducida dimensión puede obstaculizar la labor de contención del menor para evitar autolisis. Por ello se recomendó que la cama se sitúe en el centro de la habitación, anclada al suelo y de que haya suficiente espacio para que el personal pueda intervenir a ambos lados de esta.



1.6.2.6 Menores en situación de especial vulnerabilidad

1.6.2.6.2 Menores extranjeros no acompañados

...

La fiabilidad y rigurosidad de las pruebas de determinación de la edad para los menores extranjeros ha continuado generando quejas desde distintos sectores (quejas 18/0035, 18/1107, 18/1254, 18/1310, 18/3134 y 18/3971).

Hemos de tener en cuenta que la determinación de la edad es un asunto sumamente trascendente para la vida de las personas extranjeras ya que con estas pruebas se está decidiendo si los poderes públicos deben prestarles las atenciones y cuidados a las que tienen derecho como menores de edad o, por el contrario, han de ser tratadas como personas adultas extranjeras que se encuentran irregularmente en nuestro país.

Sin perjuicio de puntuales actuaciones realizadas en los distintos expedientes de quejas, la Defensoría ha promovido un grupo de trabajo para elaborar un protocolo a nivel andaluz que mejore los procesos actuales de determinación de la edad y que recoja las medidas de coordinación entre las diferentes administraciones e instituciones con competencia en la materia.

El señalado grupo está compuesto por representantes de las Fiscalías de Menores y Extranjería, de las consejerías de Igualdad y Políticas Sociales, de Justicia e Interior, del Sistema sanitario público, del Instituto de Medicina Legal, y de la propia Defensoría.

En el ámbito de este proyecto se han celebrado dos encuentros para elaborar un **Protocolo territorial de MENA en Andalucía**, atendiendo a las indicaciones contenidas en el Protocolo Marco de 2014. El documento, fruto del consenso, deberá contener referencias a los centros habilitados para la práctica de las pruebas, los profesionales que valorarán las mismas, el tiempo de realización de las pruebas, requisitos de los informes elaborados por los facultativos, mecanismos de coordinación entre los agentes implicados, así como los recursos que habrán de estar a disposición de los presuntos menores hasta tanto se obtengan los resultados de las pruebas, teniendo presente que estos dispositivos han de formar parte inexcusablemente del Sistema de Protección de menores.

Sobre este asunto, la Fiscalía de Huelva ha elaborado un protocolo propio que está siendo utilizado como instrumento de buena práctica para su implementación en otras provincias, si bien se ha de contar con las peculiaridades de algunas de ellas que derivan del elevado número de menores que entran por sus costas y, por consiguiente, de la ingente cantidad de pruebas de determinación de la edad que se practican, como es el caso de las provincias de Cádiz, Granada y Almería.

Mientras tanto el documento señalado vea la luz, se ha de constatar el avance respecto de las pruebas practicadas en los hospitales del sistema sanitario público andaluz: 31 hospitales han adoptado las medidas recogidas en el protocolo de Huelva, incluyendo información a todos los técnicos que puedan atender a un menor extranjero no acompañado. Y por lo que respecta a las pruebas que se practican a los chicos para la determinación de la edad, en los hospitales señalados, además de la radiografía del carpo, se realiza también una ortopantografía, conforme a las recomendaciones sobre métodos de estimación forense de la edad de los menores extranjeros no acompañados recogidas en el documento de consenso de buenas prácticas entre los Institutos de Medicina Legal de España elaborado en el año 2010.

...

1.6.3 Quejas de oficio, colaboración de las administraciones y Resoluciones no aceptadas

- **Queja 18/1310**, dirigida a la Dirección Gerencia del Servicio Andaluz de Salud, a la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales, a la Consejería de Justicia e Interior, relativa a las actuaciones de coordinación promovidas por la Institución para mejorar los **procesos de determinación de la edad de los menores extranjeros no acompañados** en la comunidad autónoma de Andalucía.



1.7. Igualdad de género

1.7.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.7.2.5 Educación, personas menores y extranjería

...

Durante 2018 hemos realizado nuevas intervenciones en relación con un **concreto asunto, con una elevada repercusión social y muy mediático**, surgido tras la denuncia de una madre, presunta víctima de violencia de género que incumplió los fallos judiciales que le obligaba a devolver sus hijos al padre, el cual residía en Italia.

A pesar de que el asunto se encontraba sub-iudice, según constaba en los antecedentes del caso, la madre había interpuesto otra denuncia por violencia de género en un juzgado de Granada, existiendo demoras en dar trámite a este denuncia por la falta de traducción de la denuncia al idioma italiano ya que era en Italia donde debía sustanciarse el procedimiento por constituir el país de domicilio familiar y donde se produjeron los hechos denunciados, a pesar de que la denunciante, en esos momentos, residía en Granada.

Es necesario señalar que la traducción de estos documentos está encomendada a una empresa adjudicataria del servicio de traducciones e interpretaciones de los órganos judiciales.

Tras nuestra intervención, en la que formulamos una recomendación, se procedió a traducir la denuncia de la reclamante y se instó a la empresa adjudicataria a adoptar las medidas pertinentes para que no vuelvan a producirse circunstancias similares en el futuro.

No obstante, en 2018 se requirió de nuevo la colaboración la Defensoría para que el Consulado español en Roma realizará un seguimiento de la situación de riesgo que, en criterio de la madre, se encontraban los menores que residen con su padre en Italia. Teniendo en cuenta que el asunto competía al Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Colaboración, se trasladó los antecedentes del caso a la Defensoría del Pueblo de la Nación, quien ha informado de las diversas actividades de seguimiento del caso, prestando a la madre la debida asistencia consular, siempre con pleno respeto a las leyes y a las actuaciones de las autoridades italianas.

...

1.7.2.6 Administración de Justicia y Seguridad Ciudadana

No es infrecuente que en materia de Administración de Justicia se formulen quejas por la dilación que presiden determinados procedimientos, en concreto el procedimiento penal por violencia de género en un concreto juzgado de primera instancia e instrucción. Tal aconteció en la **queja 18/1603** en la que tras solicitar informe a la Fiscalía Provincial de Sevilla se nos dijo que la mujer se encuentra personada en la citada causa por lo que habrá tenido puntual conocimiento a través de su representación jurídica del curso de las actuaciones.

No obstante se nos aclaraba que el fiscal con fecha 9 de junio de 2016 formuló escrito de acusación por un delito de malos tratos del artículo 153.1 y 3 del Código Penal. El día 20 de septiembre de 2016 el acusado se personó en el procedimiento con abogado y procurador, promoviendo un incidente de nulidad de actuaciones. Es a partir de este momento cuando se observa cierta dilación, pues el incidente es resuelto por Auto del 4 de mayo de 2018 en el sentido de acordar la nulidad de actuaciones interesadas por la defensa del acusado.

En vista de ello, confiamos que la anterior información permita ganar en la agilización de los trámites sucesivos bajo la dirección técnica de letrado y procurador que asisten a la reclamante.

En la **queja 18/1981** planteada por una persona usuaria de una comisaría de policía para efectuar tramites relacionados con el DNI, denunciaba la falta de espacio reservado en comisaría para diligencias policiales de contenido privado al haber oído, al igual que todos los presentes, el relato de una mujer víctima de violencia de género.



La Subdelegación del Gobierno en Sevilla nos traslada la siguiente información: “Actualmente se está tramitando la separación física de la UFAM de otros grupos de investigación, ubicados en la misma zona de las dependencias policiales de acceso restringido. Aunque son zonas de trabajo perfectamente delimitadas, se busca con esta actuación ofrecer mayor discreción y reserva a las víctimas”.

En relación a la queja concreta, se deduce que la persona que interpuso la queja “se encontraba allí para renovar el DNI, por tanto en el hall-sala de espera de la Comisaría. En ese hall se ubica también el puesto de seguridad con un policía en el interior de una cabina acristalada que controla el acceso y facilita información sobre los trámites. Por tanto, parece posible que el ciudadano escuchara las primeras manifestaciones de la víctima, cuando se dirigía al policía de seguridad.

El procedimiento de atención implica que, en un primer momento, el policía de seguridad tiene que conocer unos mínimos detalles de lo que la persona quiere denunciar, para activar, en su caso, el recurso de la Oficina de Denuncias general o el grupo especializado de la UFAM, si se trata de una situación de violencia de género.” Confiamos que esta respuesta así como las medidas anunciadas reviertan en una mejora de las condiciones y del servicio.

1.9. Movilidad y Accesibilidad

1.9.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.9.2.1 Movilidad

1.9.2.1.4 Servicios de Transporte Público

...

En este ejercicio, nos han llegado varias quejas de municipios de la provincia de Cádiz, concretamente Bornos, Alcalá del Valle, Setenil de las Bodegas y Olvera, **queja 17/2584**, queja 17/2213, queja 17/4897 y queja 17/4149, en las que se demandaba la **mejora de los servicios de transporte público por carretera** hasta dichas poblaciones. En todas ellas requerimos informe de la Viceconsejería de Fomento y Vivienda para conocer su posicionamiento al respecto.

En los respectivos informes remitidos, además de pronunciarse sobre las reivindicaciones singulares de cada municipio, se aludía, substancialmente, a la pretensión de atender a las demandas de estos municipios mediante la resolución del contrato de la VJA-089 por incumplimiento, añadiendo que la Dirección General de Movilidad estaba llevando a cabo un procedimiento de adjudicación directa del contrato a un nuevo operador al que, llegado el momento, se propondrían las mejoras en la prestación del servicio pretendidas. En el caso de Olvera, se especificaba la situación de otros contratos de concesión de estos servicios que asisten a esa población, señalando las actuaciones previstas en ellos.

En este ejercicio hemos culminado la larga tramitación de la queja 14/4563, motivada por la demanda de la asociación pro derechos humanos de Andalucía para la **mejora de los servicios de transporte público de viajeros hasta los centros penitenciarios** existentes en la provincia de Sevilla. En ella, dada la ubicación de cada uno de estos centros penitenciarios, hemos recabado la intervención de la Consejería de Fomento y Vivienda, del Consorcio de Transportes Metropolitanos del área de Sevilla y de los ayuntamientos de Morón de la Frontera y Sevilla.

Hemos recibido la información de todas estas administraciones públicas explicando la situación y frecuencia de los servicios hasta los respectivos centros penitenciarios y las mejoras introducidas para intentar atender las reivindicaciones de las personas que acuden a estos lugares, normalmente de escasos recursos económicos, para visitar a sus familiares.

No obstante, concretamente formulamos **Sugerencia** al Consorcio de Transportes Metropolitanos del Área de Sevilla para que, con la finalidad de facilitar el contacto entre las personas internas en el Centro Penitenciario de Alcalá de Guadaíra y sus familiares, según el régimen de visitas existentes, fueran ampliados algunos de los servicios



de la línea M-121 de forma que alcancen hasta la zona de acceso al citado centro, toda vez que la actual carencia supone desatender de “facto” el mandato de la legislación de transportes que obliga a prestar una atención especial a una categoría social desfavorecida como la que constituyen los familiares de la población reclusa.

El consorcio metropolitano manifestó que carecía de disponibilidad de fondos para ampliar la oferta de servicios de la línea M-121 pero que, no obstante, al estar próxima la fecha de caducidad de la concesión VJA-189 a la que se adscribe dicha línea, se tendría en cuenta la Sugerencia en la licitación de la nueva concesión.

También formulamos **Sugerencia** al Ayuntamiento de Morón de la Frontera para que, con la finalidad de facilitar el contacto entre las personas internas en el **Centro Penitenciario de Morón de la Frontera** y sus familiares, según el régimen de visitas existentes, se analizara la posible implantación de una línea regular de transporte colectivo de viajeros entre el casco urbano de esa localidad y el citado centro penitenciario que, con la cadencia y frecuencia de servicios que se estime más conveniente, permita atender el mandato de la legislación de transportes que obliga a prestar una atención especial a esta categoría social desfavorecida.

Como quiera que el ayuntamiento atravesaba una delicada situación económica, sugerimos asimismo que, a los efectos de implantación del citado servicio y toda vez que el interés perseguido con esta actuación trasciende el interés local, se solicitara la colaboración de la Consejería de Fomento y Vivienda y de la Diputación Provincial de Sevilla a cuyo efecto se debería promover una reunión con representantes de las tres administraciones que permita acordar el compromiso que podrían asumir las partes.

En la última comunicación municipal, se nos aclaraba que la alcaldía había llevado a cabo todos los contactos oportunos con la Consejería de Fomento y Vivienda y con la Diputación Provincial de Sevilla planteándoles su petición de ayuda para la mejora del transporte público con el centro penitenciario de esa localidad, resultando que ambas administraciones han sido receptivas ante la problemática expuesta, pero sin concretarse en ayuda financiera para la implantación del servicio. Después se aludía nuevamente al estricto plan de ajuste que afecta a dicha corporación municipal, por lo que se indicaba que seguirá poniendo todo su empeño y esfuerzo con objeto de que este servicio público pueda verse implantado en el más breve plazo posible.

Así las cosas, entendiéndose aceptada en lo substancial nuestra **Resolución** y a la espera de que la mejora de la situación financiera del ayuntamiento permita la implementación de este servicio de transporte público al centro penitenciario, damos por concluidas nuestras actuaciones.

...

1.10. Personas Migrantes

1.10.2 Análisis de las quejas tramitadas

1.10.2.1 Primera acogida y atención a personas inmigrantes

...

Sin embargo la implementación de estos dispositivos no ha estado exenta de dificultades, registrándose **quejas sobre el funcionamiento de los centros de estancia temporal de extranjeros**.

Dichas reclamaciones ponen de manifiesto las carencias de las instalaciones dedicadas a esta primera acogida. Denuncian falta de espacio, dándose, según trasladan, condiciones de hacinamiento, falta de mobiliario adecuado o de las condiciones mínimas de salubridad.

A esta reclamación ciudadana se sumaba la denuncia del **Sindicato Unificado de Policía (SUP)** que nos trasladaba la **ausencia de recursos**, tanto humanos como materiales, para atender debidamente a este colectivo, así como las precarias condiciones en las que se encontraban los extranjeros mientras eran reseñados y la imposibilidad de habilitar espacios suficientes para separar a los adultos de los menores extranjeros.



Las personas responsables del sindicato señalaban que en el CATE de San Roque (Cádiz), los policías y guardias civiles se están viendo obligados a cubrir unas necesidades de atención socio-sanitarias para las que no están preparados, con el consiguiente peligro para los agentes y sus familias. Se están produciendo episodios donde las Fuerzas de Seguridad tienen que asumir cuidados médicos, sobre todo de enfermedades infecto-contagiosas para los que no están preparados ni para los que tampoco disponen de los medios adecuados.

Estos expedientes, teniendo en cuenta que algunos de los problemas que se señalan por los miembros del Sindicato SUP exceden del ámbito de competencias de esta Institución por afectar al Ministerio del Interior, se remitieron al Defensor del Pueblo del Estado (queja 18/5564 y queja 18/6997).

Especial mención merecen las **mujeres víctimas de trata de seres humanos** que viajan acompañadas de sus hijos, menores de muy corta edad, o en avanzado estado de gestación.

Se trata de un perfil altamente vulnerable y merecedor de especiales medidas de protección. La presencia de mafias que extorsionan a estas mujeres es cada vez más importante. Asociaciones de cooperación internacional que trabajan en los países de origen han elaborado importantes estudios e informes, tanto de las rutas como de los métodos empleados por estas redes.

Esta información es vital para identificar a estas víctimas desde que son interceptadas, permitiendo que se adopten medidas de protección desde la primera acogida.

Sin embargo, y pese a que son muchas las mujeres que han sido extorsionadas, son muy pocas las que formalizan denuncias y piden la protección regulada en la normativa. La presión de estos grupos comienza en sus países, afectando a toda la red familiar de sus víctimas.

En cuanto a la atención a este perfil, han acudido a la Defensoría, entidades sin ánimo de lucro que desarrollan programas en los que atienden a este colectivo, denunciando **las dificultades que encuentran en la ejecución de sus proyectos**.

En sus quejas nos comunican que las usuarias abandonan sus instalaciones en compañía de menores, sin que exista una correcta intervención policial. Argumentan que son, en su mayoría, víctimas que permanecen en sus centros apenas unos días y con las que no pueden trabajar para que formalicen las denuncias con su correspondiente entrada en el sistema de protección.

Sus responsables se muestran especialmente preocupadas por los retrasos en los resultados de las pruebas basadas en el ácido desoxirribonucleico (pruebas de ADN), que acreditan el vínculo de las usuarias con los menores a los que acompañan. Demandan nuestra intervención para propiciar una mejor coordinación con la Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y la Fiscalía de Menores, con el propósito de conseguir estos resultados con mayor celeridad y su apoyo para evitar el abandono de las mujeres, ya que en sus instalaciones pueden recibir el apoyo que necesitan.

Atendiendo a las peticiones de estas asociaciones, hemos mantenido encuentros con sus responsables y se han visitado algunas de las instalaciones de los recursos habilitados para la atención integral de las mujeres y sus hijos (quejas 18/2447, 18/5405, 18/6622, 18/6543 y 18/7494).

...

1.10.2.2 Situación administrativa de las personas extranjeras

El acceso a la regularización administrativa es un procedimiento complejo, tanto por la dificultad para el cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa de aplicación, como por las numerosas gestiones que los interesados tienen que realizar en sus países de origen y ante nuestras administraciones.

No resulta extraño, por tanto, que **muchas de las quejas atendidas este año giren en torno a las dificultades que encuentran los inmigrantes para alcanzar su residencia legal**.



Recordemos que son diversas las vías de acceso a la normalización documental y regularización administrativa, cada una de las cuales ha merecido la intervención de la Institución.

En cuanto a la regularización por arraigo social, se trata de una autorización de residencia por circunstancias excepcionales a la que pueden acceder aquellas personas que, entre otros requisitos, puedan acreditar su permanencia en España durante los tres años anteriores a la presentación de su expediente.

Para ello las personas interesadas deben aportar un informe de inserción social, elaborado por lo Servicios Sociales de la localidad donde se encuentren empadronadas. En la consecución de dicho informe, han encontrado dificultades varios vecinos de Granada. En sus escritos de queja denunciaron que la corporación ha emitido estos informes en sentido negativo, dificultando gravemente la posibilidad de acceder a su autorización de residencia y trabajo por esta vía del arraigo social.

Denuncian que dichas resoluciones denegatorias no están debidamente fundamentadas y que carecen de rigor jurídico (quejas 18/4409, 18/4606, 18/4622, 18/4624 y 18/4623).

Otro modo de regularización es por residencia de familiar de comunitario. Pueden acceder a la misma los familiares de ciudadano español o de otro Estado miembro de la Unión Europea cuando se reúnan con él o le acompañen, y vayan a residir en España por un período superior a tres meses. También cuando este tenga derecho a residencia por un período superior a tres meses, por ser trabajador por cuenta ajena o propia, tener seguro de enfermedad y medios económicos suficientes para la unidad familiar.

La interpretación de estos requisitos no está exenta de dificultades y son numerosos los pronunciamientos judiciales que discrepan con la exigencia, por parte de las subdelegaciones del Gobierno, de aportar suficiente capacidad económica para la normalización documental de familiares de ciudadanos comunitarios.

Esta situación también ha sido planteada a la Institución. Así, hemos recepcionado expedientes de queja en los que a sus promotores le habían denegado sus solicitudes de residencia comunitaria por no poder aportar suficiencia económica o no contar con asistencia sanitaria.

Al establecerse en el artículo 149.1.2ª de la Constitución Española que la competencia sobre nacionalidad, inmigración, emigración, extranjería y derecho de asilo es estatal, tras asesorar a los interesados, y en el marco de nuestras competencias, procedimos a la remisión de las quejas al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales.

También han acudido a esta Defensoría personas extranjeras que nos trasladaban **problemas con la renovación de sus respectivas autorizaciones de residencia y trabajo**.

En muchas ocasiones nos encontramos ante situaciones de irregularidad administrativa sobrevenida, ocasionadas por la imposibilidad de reunir los requisitos regulados en la normativa para acceder a la prórroga de sus autorizaciones. Esta situación es especialmente gravosa para aquellas personas que llevan muchos años legalmente en España y que ven como esta irregularidad les impide continuar con su proyecto vital, afectando también a sus familias.

A título de ejemplo señalamos el problema de un ciudadano de Guinea Ecuatorial, con autorización de estancia por estudios desde el 2012 que había recibido resolución denegatoria de renovación de su estancia por estudios por no haber tenido cobertura sanitaria privada durante toda la vigencia de su autorización.

Para contar con toda la información solicitamos la colaboración de la Subdelegación del Gobierno de Sevilla, pidiéndole que valoraran la permanencia del interesado en nuestro país en la resolución del recurso de reposición presentado en plazo y forma.

Finalmente nos informaron que con la documentación aportada por el recurrente y tras la valoración de sus circunstancias personales habían motivado la estimación de su recurso y, por tanto, la concesión de su renovación (queja 18/1054).



En muchos expedientes de extranjería se requiere la **comparecencia de los solicitantes ante nuestras misiones consulares en el extranjero, bien en los consulados o ante las embajadas.**

El trato proferido por los funcionarios, los plazos de espera e incluso la falta de fundamentación jurídica de sus resoluciones, han sido denunciadas ante este comisionado tanto por ciudadanos de origen extranjero como por ciudadanos españoles (queja 18/4882 y queja 18/6653).

Por su relevancia detallamos las intervenciones con un ciudadano por los retrasos en la tramitación de su expediente de matrimonio por poderes en el Consulado de España en República Dominicana. Su pareja y madre de su hijo de tres años, se encontraba en este país y necesitaba formalizar su relación para que ella pudiera venir a reunirse con él, gravemente enfermo.

Tras contactar con el Registro Civil de Linares (Jaén) y comprobar que el retraso se debía a que desde República Dominicana no se había remitido la comparecencia de la pareja del interesado, remitimos un correo al consulado exponiendo esta incidencia y la compleja situación personal y familiar del promotor, siendo que en unos días nos notificaron la concesión de un visado de corta duración a la esposa para que, ya en territorio nacional, formalizaran expediente matrimonial y con ello su documentación, en tanto que familiar de comunitario (queja 18/3459).

La acumulación de **retrasos en los expedientes de nacionalidad española** por residencia legal continuada, ha sido, sin duda, el principal motivo de las quejas registradas en esta Defensoría en el área de extranjería en 2018.

Los promotores de estos expedientes denuncian retrasos, de hasta tres años, en la resolución de sus solicitudes de nacionalidad, así como falta de información y asesoramiento por parte de la Dirección General de los Registros y del Notariado y de los registros civiles competentes para la tramitación de estas solicitudes.

Estos retrasos afectan, no solo a los solicitantes, sino también a sus familiares más directos que no pueden optar a su documentación por la vía de la reagrupación comunitaria hasta que los expedientes no estén debidamente resueltos y notificados.

Desde esta Defensoría remitimos, una vez atendidos los usuarios y recogida la documentación necesaria, estos expedientes al Defensor del Pueblo de España, ya que la actividad del Ministerio de Justicia queda al margen de nuestras competencias (queja 18/773, queja 18/1225, queja 18/3512, queja 18/4766, queja 18/6145, entre otros).

El Ministerio reconoce, según información facilitada al Defensor del Pueblo, que pese a las novedades de gestión incorporadas, ello no se ha traducido en una mejora de los tiempos de tramitación de las solicitudes de nacionalidad por residencia. Por lo anterior, se va a poner en marcha un plan de choque que incluirá la contratación de personal que permita la gestión de las solicitudes en el plazo de un año que establece el artículo 11 del Real Decreto 100/2015, de 6 de noviembre, por el que se aprueba el reglamento que regula el procedimiento para la adquisición de la nacionalidad española por residencia.

Sin embargo, continua informando la institución estatal, la Dirección General de los Registros y del Notariado no ha concretado la fecha de inicio para este plan de choque ni los plazos del mismo.

1.10.2.6 Protección social de las personas inmigrantes

...

Entre las cuestiones insólitas o menos comunes conocidas en 2018, es interesante aludir a la preocupación que compartía con esta Defensoría una ciudadana de los Países Bajos, relacionada con una familiar muy directa de aquélla (su hermana), con la que había perdido el contacto desde que se trasladara a vivir a España, -específicamente a la Costa del Sol-, y a la que finalmente había localizado sometida a la tutela de una fundación y viviendo en un centro residencial.



Según afirma la promotora de la queja, la afectada habría sido incapacitada judicialmente sin que se hubieran efectuado gestiones previas de localización de su familia a efectos de las previsiones del procedimiento judicial (audiencia de los más próximos y nombramiento de tutor).

Junto a lo anterior y entretanto la interesada ejercía las acciones judiciales oportunas, el planteamiento que acogimos quedó circunscrito a intervenir en la obtención de información sobre las condiciones de su estado en el centro. (queja 18/5453).

1.12. Servicios de interés general y consumo

1.12.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.12.2.1. Servicios de interés general

1.12.2.1.1. Energía

...

Relacionado con el asunto de los fraudes debemos señalar la especial incidencia que tienen cuando están relacionados con el cultivo de droga. Las consecuencias de dichas situaciones perjudican a la población en su conjunto, ya que sufren los cortes de luz que se producen a causa de la excesiva potencia demandada por las **instalaciones ilegales**. En concreto hemos tenido conocimiento de que estaría ocurriendo en el Cerro de San Cristóbal y otros barrios de Almería (queja 17/6572), en Berja (**queja 17/6709**) y en la barriada de Matagorda de El Ejido (queja 18/0413).

En muchas ocasiones se añaden circunstancias de viviendas irregulares (ocupaciones de vivienda de promoción pública) y/o con **instalaciones eléctricas irregulares** a causa de situaciones de pobreza energética. En estos casos concurren competencias sectoriales (policía, urbanística, igualdad y bienestar social) que entendemos deben ejercer las correspondientes Administraciones de forma coordinada para abordar el problema en su conjunto.

En el caso de los **cortes de luz en la zona norte de Granada**, que fue objeto de la **queja de oficio 15/0798**, hemos estimado oportuno mantener el seguimiento de la situación dado que la información que recibimos pone de manifiesto que los problemas continúan. Las gestiones de seguimiento desarrolladas durante 2017 nos permitieron conocer que las incidencias descendían durante los planes de choque, principalmente por la erradicación de **plantaciones de marihuana**, pero aumentaban una vez que se dejaba de intervenir. Además de las actuaciones con las fuerzas de orden público, Endesa habría adoptado diversas medidas para mejorar las instalaciones.

También se estaría trabajando de forma coordinada en la regularización de familias con **instalaciones eléctricas enganchadas**. En concreto, el Ayuntamiento de Granada nos informó acerca de las ayudas económicas para afrontar situaciones de pobreza energética, así como un Punto de Información al Consumidor en el Centro Cívico Norte para atender la demanda ciudadana por los daños ocasionados por los cortes de suministro.

Pese a esta información, noticias aparecidas en prensa el 11 de enero de 2018 se hacían eco de los persistentes cortes de suministro en La Paz, Cartuja o Almanjáyar, así como la extensión del problema a otros barrios (Haza Grande, Santa Adela y avenida de Dílar en Zaidín). Esta circunstancia motivó nuevos requerimientos por parte de esta Institución ante el Ayuntamiento, la Delegación Territorial de Conocimiento y Empleo en Granada, así como a Endesa.

Tras las últimas informaciones, **hemos concluido que el problema de los cortes de luz sigue siendo los enganches ilegales asociados a plantaciones de marihuana y que no se pueden constatar avances significativos en su solución, pese a las actuaciones desarrolladas tanto de orden público como de mejora de las instalaciones**. En todo caso valoramos que los distintos organismos competentes vienen realizando las actuaciones oportunas para mejorar la situación.



Por nuestra parte seguiremos pendientes de la situación en la zona, así como de otras idénticas en Andalucía, a fin de proponer medidas que pudieran dar satisfacción adecuada a las demandas de la ciudadanía.

...

1.15 Vivienda

1.15.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.15.2.2 Desahucios de viviendas

1.15.2.2.1 Desahucios por ocupación de viviendas públicas sin título legal

En el presente ejercicio hemos seguido tramitando expedientes de años anteriores y algunos nuevos, a instancia de **personas ocupantes sin título legal de viviendas titularidad de la administración** que acuden a nosotros para que les ayudemos a regularizar su situación, en unos casos, antes de que la administración titular haya reaccionado ante este hecho para evitar así la hipotética instrucción de un expediente de recuperación de oficio y consecuente desalojo.

En otros casos solicitan nuestra intervención, cuando el organismo titular ya ha tenido conocimiento del hecho y ha reaccionado frente al mismo, dándose como consecuencia la interposición de denuncia, la instrucción de un procedimiento penal por usurpación y la consecuente sentencia condenatoria que lleva siempre aparejada la decisión sobre el desalojo de la vivienda en cuestión.

Esta Defensoría debe garantizar el cumplimiento de la legalidad vigente, por lo que no puede amparar situaciones de ocupación sin título de vivienda que además perjudican a terceros de buena fe, quienes en la mismas circunstancias de precariedad económica y familiar o incluso peor, se someten al procedimiento legalmente establecido para la adjudicación de viviendas protegidas.

No obstante lo anterior, consideramos que la administración pública debe garantizar a los ocupantes desalojados una alternativa habitacional hasta que se le pueda adjudicar una vivienda, máxime si en la familia afectada hay personas pertenecientes a colectivos considerados vulnerables.

En este sentido, ha de invocarse la sentencia de 23 de noviembre de 2017 de la sección tercera de la sala de lo contencioso administrativo del Tribunal Supremo, por la que se revocaba una sentencia de Tribunal Superior de Justicia de Madrid, que autorizaba el desalojo de una vivienda de titularidad pública ocupada sin título por una familia con tres menores. En dicha sentencia, el Tribunal Supremo se ampara en la Ley de Protección jurídica del Menor, en la Convención de los Derechos del Niño y en la Constitución para determinar que, antes de autorizar el desalojo de una casa, el juez tiene que «asegurar y garantizar una protección integral y efectiva de los derechos e intereses de los menores».

De las diversas quejas tramitadas por estos motivos ante AVRA podemos concluir que en ocasiones esta Agencia, aún existiendo sentencia firme, no solicita la ejecutoria para llevar a cabo el lanzamiento, dando un plazo prudencial para que la familia pueda encontrar alguna solución a su necesidad de alojamiento; en otros casos, se pone en contacto con los servicios sociales municipales, comunicando la situación de la familia a fin de que los mismos intervengan en el supuesto concreto en orden a otorgar una alternativa habitacional.

...

1.15.2.2.2 Desahucios de viviendas libres

Las quejas por **desahucio de viviendas libres** obedecen a una casuística variada. Fundamentalmente son consecuencia de sentencias recaídas en procedimientos judiciales por ejecuciones hipotecarias -en mucha menor medida que en años previos-, por falta de pago de la renta de alquiler o por ocupaciones sin título de viviendas de entidades financieras.



Normalmente las personas interesadas manifiestan carecer de recursos económicos suficientes para poder acceder a otra vivienda una vez llegue el momento de la ejecución de la sentencia sin ayuda de la administración. En no pocas ocasiones en el núcleo familiar o de convivencia hay menores de edad o personas con discapacidad, tributarios por tanto de una mayor necesidad de protección.

Acuden a esta Defensoría a fin de que intervengamos, bien ante su ayuntamiento, bien ante la entidad financiera titular del inmueble, con el propósito de poder acceder a un alquiler social, en el segundo de los supuestos mediante la regularización en la ocupación. Nuestras actuaciones siempre pasan por dirigirnos a los ayuntamientos correspondientes para averiguar qué tipo de ayuda o alternativa habitacional se les puede ofrecer en caso de consumarse el lanzamiento.

En relación a esta cuestión hemos de referirnos a la continuación en el presente año de la **queja 17/1223**, incoada de oficio a fin de efectuar el seguimiento del Convenio de Colaboración entre el Consejo General del Poder Judicial, la Junta de Andalucía y la Federación Andaluza de Municipios y Provincias, sobre la detección de supuestos de vulnerabilidad con ocasión del lanzamiento de vivienda familiar y medidas de carácter social en los procedimientos de ejecución hipotecaria y de desahucio.

Dicho convenio preveía un protocolo de actuación que, entre otras cuestiones, promueve la articulación de medidas para que haya una comunicación efectiva entre el órgano jurisdiccional que conoce el caso, la consejería competente en materia de vivienda, para la inclusión de las personas afectadas en el Programa Andaluz en Defensa de la Vivienda, y los servicios sociales de la entidad local adherida, para que éstos analicen la situación y, en su caso, se adopten las medidas encaminadas a asegurar la actuación de los servicios sociales.

El convenio contemplaba su activación tanto en los procedimientos de ejecución hipotecaria como en los casos de desahucios por falta de pago de la renta, no así en los desalojos por ocupaciones sin título. Sin embargo, en la tramitación de diversas quejas en las que era susceptible de aplicación el referido instrumento, detectamos que no siempre los juzgados competentes tenían conocimiento del mismo.

En los informes recibidos de las administraciones competentes se informa de que la Consejería de Justicia e Interior ha asumido entre sus obligaciones la adaptación del sistema informático Adriano, incluyendo en las resoluciones o cédulas de procedimientos de desalojo de la vivienda habitual información sobre los servicios sociales comunitarios, proporcionada por la entidad local respectiva, sobre la persona y los datos de contactos a los que pueden dirigirse antes de la fecha de desalojo ordenada por la autoridad judicial. En situaciones especiales se informará al servicio social que corresponda de la fecha de ejecución del lanzamiento y de la dirección de la vivienda.

Por su parte, el Consejo General del Poder Judicial se ha comprometido a adoptar las medidas oportunas para que los folletos informativos y formularios normalizados sean conocidos por los profesionales de la Administración de justicia, a organizar actividades formativas y de divulgación del convenio, a fomentar la colaboración con abogados y procuradores en esta materia, y a adoptar las medidas para que las entidades locales y la Consejería de Fomento y Vivienda accedan a datos personales sobre ejecuciones hipotecarias o desahucios en casos de riesgo de exclusión social.

Por su parte, la Federación Andaluza de Municipios y Provincias se ha comprometido a promover la adhesión al convenio de las entidades locales, a facilitar al Consejo General del Poder Judicial toda la información sobre servicios sociales municipales y a fomentar entre sus asociados respuestas ágiles a las solicitudes remitidas por los juzgados.

La presente queja continúa en su tramitación, por lo que esperamos dar cuenta de su conclusión en la memoria correspondiente al ejercicio de 2019.

...

1.15.2.7 Otras Cuestiones en materia de vivienda

Además de las distintas materias ya expuestas, durante 2018 se han tramitado quejas referentes a otras cuestiones relativas a la vivienda.



Por ejemplo, se han concluido varias quejas de años precedentes de ciudadanos, vecinos de barrios en los que existían viviendas vacías que fueron ocupadas de forma irregular, algunas incluso sin terminar, desconociéndose la identidad de la persona titular, en las que se denunciaba las **situaciones de conflictividad social**, delincuencia e insalubridad que generaban dichas ocupaciones (**queja 17/5604** y **queja 16/0923**).

En la **queja 17/5604**, por ejemplo, pudimos comprobar que la intervención de la administración logró sosegar la zona donde se ubicaban las viviendas ocupadas. El interesado exponía que desde hacía más de dos años los vecinos de su calle en el municipio de Mijas (Málaga) venían sufriendo un acoso continuo por parte de los ocupantes de **17 pisos propiedad de una entidad bancaria que se encontraban en estado de abandono y relataba una serie de problemas derivados de estas ocupaciones**.

Solicitado informe al Ayuntamiento de Mijas, se nos indicó que, según la Policía local, fueron varias las operaciones llevadas a cabo en el edificio por la Guardia Civil y el Cuerpo Nacional de Policía. Asimismo, el equipo de gobierno, ante la situación del edificio ocupado, llevó a varias Juntas Locales de Seguridad esta problemática. Aún no siendo una competencia de la Policía local, este Cuerpo tenía una presencia permanente en la citada calle, contribuyendo así dentro de sus competencias a paliar los resultados de esta situación.

Sobre los problemas de sanidad, se procedió a la limpieza total del cuarto de contadores, del patio interior y del garaje por parte de los servicios de limpieza municipales, escoltados por la Policía local. De igual forma, se procedió al sellado por parte de los servicios operativos municipales de la puerta trasera del garaje del inmueble para evitar la entrada por la parte trasera del edificio.

Asimismo, indicaban que existía un padrón de moradores, trabajo hecho por la Policía Local y la Guardia Civil, mediante la identificación de las personas que circulaban y vivían en el edificio.

Dimos traslado de esta información al interesado para que alegase lo que estimase conveniente y puesto que nos participó que tanto Guardia Civil como Policía Local estaban realizando tareas de control en la zona, lo que había logrado sosiego, al menos temporal, para los residentes, consideramos que el asunto planteado se encontraba solucionado, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones.

...

3. Servicio de Atención Ciudadana

3.4 Análisis cualitativo de las quejas

3.4.5 Justicia

El problema de **la falta de personal y las demoras en los señalamientos de juicio** han continuado este año dentro de las consultas referentes al funcionamiento de la Administración de Justicia.

Los juzgados de lo social, los de cláusula suelo o los de familia acumulan un retraso de más de dos años para señalamiento de juicio.

No es raro que para determinar si una persona tiene derecho, o no a una prestación de seguridad social, después de la denegación en vía administrativa, el ciudadano deba esperar dos o tres años para poder percibir la prestación y mientras puede encontrarse sin ningún tipo de recurso.

Lo mismo ocurre con el proceso para determinar si un despido es procedente o para la impugnación de un alta médica.

Una demanda interpuesta en el juzgado para conseguir la devolución de las cláusulas suelo puede prolongarse entre dos y tres años. **Los juzgados especializados están saturados** para resolver sobre las cláusulas hipotecarias que fueron consideradas abusivas en una sentencia dictada por el Tribunal de Justicia de la UE.

Incluso en temas de violencia de género hemos detectado dilaciones de más de 8 meses para resolver denuncias presentadas por una ciudadana contra su marido.



Un tema interesante en el que intervenimos fue el relacionado con una solicitud de aplazamiento de la condena de un chaval para realizar trabajos en beneficio de la comunidad. *“Contacta telefónicamente con el Defensor del Menor de Andalucía denunciando que su hijo, menor, ha sido citado para consignar Trabajos en Beneficio de la Comunidad, 150h, pese a que su letrada ha solicitado la suspensión de la condena hasta que no se resuelva recurso presentado en plazo y forma. La interesada tras nuestra conversación se persona en nuestras oficinas, facilitando copia del expediente judicial completo y datos de contacto de su abogada con la que hablamos para aclarar toda la información facilitada. Tras comprobar que efectivamente hay un error y el juzgado no ha sido informado de la apelación en la AP, contactamos con Fiscalía, quien interesándose por el caso, facilita indicaciones para que la letrada suspenda la ejecución de la condena penal en tanto que recurrida”.*

Como suele ser habitual en materia de justicia, se han planteado muchas consultas sobre asuntos jurídico privados a defender en instancias judiciales, para los que las personas que acuden a nosotros manifiestan no disponer de recursos económicos para contratar los servicios de los profesionales del derecho. En esta línea nuestra sugerencia siempre es hacia el Servicio de Orientación Jurídica Gratuita de los Colegios de Abogados, siendo frecuente que nos digan el colapso que padecen los mismos, dado el gran aumento de la demanda de **estos servicios**.

4. Quejas no admitidas y sus causas

4.2 De las quejas remitidas a otras instituciones similares

...

Otro buen ejemplo de esta relación lo encontramos, como en años anteriores, en las actuaciones que se han llevado a cabo en **colaboración con el Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura**. Como resultado de estas actuaciones, el Defensor del Pueblo Andaluz tuvo conocimiento de diferentes cuestiones relativas al funcionamiento del Centro Penitenciario de Córdoba y abrió varias quejas de oficio para impulsar la investigación y hacer seguimiento del asunto (quejas 18/1446, 18/21547 y 18/1557).

...



REVISTA RESUMEN DEL INFORME ANUAL

03. Nuestras Propuestas

Igualdad de género

La atención a las mujeres y menores víctimas de violencia de género

La violencia de género es uno de los ataques más flagrantes a los derechos fundamentales como la libertad, la igualdad, la vida y la seguridad y la no discriminación proclamados en nuestra Constitución y, en definitiva, constituye una violación grave de los derechos humanos de las mujeres y un obstáculo fundamental para la realización de la igualdad entre mujeres y hombres. Asimismo, los poderes públicos tienen la obligación de adoptar medidas de acción positiva para hacer reales y efectivos dichos derechos, removiendo los obstáculos que impiden o dificultan su plenitud, conforme a lo dispuesto en el artículo 9.2 de la Constitución.

Reconociendo esta realidad y en cumplimiento de la obligación de garantizar los derechos constitucionales de quienes, directa o indirectamente, sufren las consecuencias de este tipo de violencia, la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre de medidas de protección integral contra la violencia de género, pretende «proporcionar una respuesta global a la violencia que se ejerce sobre las mujeres» que, en la actualidad, se ha hecho extensiva a las personas menores a su cargo.

En efecto, esta ley constituye el marco normativo regulador en nuestro país, de las actuaciones de los poderes públicos en materia de violencia de género y desde su aprobación, se han dado pasos muy importantes en su desarrollo y cumplimiento, como ha sido la aprobación de planes de acción e instrumentos de coordinación y seguimiento.

No obstante el tiempo transcurrido desde su aprobación, las novedades normativas producidas tanto en el marco europeo como a nivel nacional, y que pese a estos avances legales en la lucha contra la violencia de género, las mujeres siguen siendo controladas, amenazadas, agredidas y asesinadas, por lo que se ha planteado la necesidad de la modificación, actualización y adaptación del texto vigente, así como nuevos desarrollos normativos.

En relación a la normativa internacional, en especial, cabe citar el Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra la mujer y la violencia doméstica, conocido como Convenio de Estambul, de 11 de mayo de 2011, ratificado por España, y que constituye el primer instrumento europeo de carácter vinculante en materia de violencia contra la mujer y violencia doméstica y el tratado internacional de mayor alcance para hacer frente a esta grave violación de los derechos humanos.

Igualmente, hay que destacar la Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012, en la que se establecen normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos, que ha sido incorporada al ordenamiento jurídico español mediante la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito.

En cuanto a la normativa nacional, han sido especialmente relevantes la modificación de la Ley Orgánica 1/2004, por la Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia y la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, que extiende a las hijas e hijos de mujeres víctimas la consideración de víctimas de violencia de género, y les otorga la misma protección que a sus madres.

Asimismo, el 28 de septiembre de 2017, se aprobó por el Pleno del Congreso de los Diputados el Pacto de Estado en materia de Violencia de Género, que propone y promueve una serie de actuaciones, agrupadas según el tipo de políticas públicas y que se han concretado en 214 medidas.

Pues bien, las Defensorías de los derechos fundamentales y libertades públicas de España, llevaron a cabo la elaboración de informes a fin de valorar las medidas de protección integral contra la violencia de género previstas



en la Ley Orgánica, por cuanto que en este indeseable fenómeno, más allá de su represión penal, en la lucha para su total erradicación, **es crucial la intervención de la Administración a favor de la autonomía e independencia social de la víctima.**

Los informes elaborados por las Defensorías han concluido con una **Declaración conjunta** en el marco de la XXXIII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo que bajo el título “Atención a las mujeres y a menores víctimas de violencia de género”, se celebraron en octubre de 2018.

El documento, consensado entre las distintas defensorías, recoge casi una treintena de recomendaciones encaminadas a mejorar la respuesta que reciben las víctimas de violencia de género y a proponer medidas efectivas para acabar con esta lacra social. El mismo será remitido a todas las administraciones nacionales y autonómicas con competencias en la materia.



REVISTA RESUMEN DEL INFORME ANUAL

03. Nuestras Propuestas

Seguridad ciudadana

La seguridad ciudadana, puerta de acceso a los demás derechos

Seguimos recibiendo demandas de protección ciudadana en zonas y barriadas de Andalucía que padecen procesos de deterioro de la convivencia.

Sin seguridad, dejando el espacio público degradado en un gueto, decaen todos los demás derechos: la educación, la seguridad, la libertad, el transporte, la salud.

Muchos de los indicadores relacionados con la seguridad ciudadana expresan que contamos con una sociedad segura, de las más protegidas de todo nuestro entorno europeo. Los índices de delincuencia son relativamente bajos en los ejercicios comparativos que podamos realizar: pero eso no excluye situaciones que, precisamente, contradicen esas valoraciones generalistas.

En el Defensor recibimos algunas quejas promovidas, principalmente, por entidades vecinales o asociaciones que expresan su temor por procesos reiterados de inseguridad o por situaciones que empiezan a generar un clima de preocupación generalizada. Los ejemplos son variados, como procesos de ocupaciones ilegales de viviendas, usos no adecuados de alojamientos sociales o apropiaciones de zonas públicas que conforman el presupuesto inicial para acceder al control por el descontrol de un espacio ocupado y servir de cobijo a actividades dudosas que pronto se muestran abiertamente ilícitas.

Se produce la presencia incontrolada de personas que persiguen la opacidad y el anonimato como cobertura para el proceso de degradación de estos escenarios; campan sin justo título en el uso de la vivienda; perpetran la captación por la fuerza de los enganches de energía eléctrica o de suministro del agua; desatención a toda idea de cuidado y adecentamiento de los inmuebles, etc. Creada la guarida, todo lo demás vendrá dado: cobijo para la distribución de droga, espacios para el consumo, foco de intercambio de actividades delictivas, o lugar para la misma elaboración de sustancias prohibidas.

Queda consumir el perfecto aislamiento evitando el acceso normalizado de transportes públicos, la ausencia de cualquier correo, o la desaparición de toda actividad comercial incapaz de subsistir. La vida de la comunidad educativa, la presencia de un dispositivo sanitario o la simple llegada de un servicio de emergencia se degradan hasta la estigmatización por el resto de la sociedad.

Estos procesos de destrucción de la convivencia son lo que se relatan en muchas de las quejas que seguimos recibiendo y que suelen estar promovidas por colectivos o entidades vecinales que reclaman respuestas para dotar a sus entornos urbanos de unas condiciones de seguridad y convivencia. Citamos así la queja 17/4803 planteando esta materia en zonas de Bailén; queja 18/1141 sobre robos en urbanizaciones de Carmona; queja 18/6874 sobre inseguridad en la barriada cordobesa de Las Margaritas, o la queja 18/3835, sobre la seguridad en la zona de Torre Guadiaro en el Campo de Gibraltar; la queja 18/5120 relativa a inseguridad y robos en el barrio de Los Pajaritos en Sevilla; la queja 17/4403 presentada por una Plataforma de vecinos de Pinos Puente y la queja 18/5387, sobre inseguridad en determinadas zonas de Alcalá de Guadaíra.

Normalmente, procuramos agilizar los mecanismos de diálogo ciudadano y de respuesta ante las autoridades municipales, o incluso estatales, para **propiciar trabajos coordinados** que permitan acoger en su seno todas las medidas de colaboración que exigen estos asuntos.

Cierto es que no deben faltar otras muchas políticas inter-relacionadas, una por cada materia afectada por estas situaciones; pero sobre todo, y antes que todo, es imprescindible la seguridad y ganar el clima de protección y respeto imprescindible sin el que toda intervención pública resulta sencillamente inaplicable en estos escenarios urbanos.



REVISTA RESUMEN DEL INFORME ANUAL

04. Atender las Quejas

Resaca judicial

De la fiesta financiera a la resaca judicial

Primero vino el endeudamiento masivo de una sociedad embriagada de ladrillo y luego, el negocio financiero pronto evidenció sus abusos. Ahora queda una resaca que sólo puede arreglar un maltrecho sistema judicial ya colapsado.

Los litigios sobre los préstamos liquidados sobre las denominadas “**clausulas suelo**” o la reclamación de gastos indebidos en la formalización de actividades financieras han constituido una fuente de impugnaciones y litigiosidad hacia la saturada organización judicial, tal y como fue previsto por autoridades y expertos.

Desde el Defensor del Pueblo Andaluz hemos estado especialmente atentos a la aplicación práctica de todas las medidas acordadas para dar respuesta a esta avalancha de pleitos que ha venido a paralizar la maltrecha capacidad judicial.

Esa preocupación se ha canalizado a través de sendas quejas de oficio; de un lado la **queja 17/0962** para conocer los dispositivos programados por la Administración andaluza; y también mediante la **queja 17/3071** para estudiar las causas surgidas de desatención a los contenidos del Acuerdo de Mayo de 2017 adoptado en el Consejo General del Poder Judicial (CGPJ), sobre “*nuevos órganos judiciales conforme a las necesidades que vienen siendo reclamadas por el Tribunal Superior de Justicia, los operadores jurídicos y la misma Consejería de Justicia e Interior*”.

En paralelo, además de las actuaciones emprendidas en el escenario andaluz, nos dirigimos a las distintas instituciones de los Defensores Autonómicos y al propio Defensor estatal, para impulsar medidas acordes con las capacidades reales de las Administraciones competentes en materia de Justicia a la hora de aportar los medios personales y materiales efectivos y reales para aplicar los refuerzos y apoyos que se definen por el CGPJ.

Y es que se han retrasado las incorporaciones de personal a estos juzgados especializados; problemas en sus sedes; renuencias a la hora de aplicar medidas extrajudiciales que eviten el pleito; o en algunas prácticas de multiplicar las demandas por cada clausula financiera controvertida, lo que replica y reproduce innecesariamente el número de causas cuando pueden ser acumulables al derivar de un mismo negocio contractual financiero.

Efectivamente, tal y como se expresaba en las situaciones de protesta y demanda de diversos colectivos profesionales, los juzgados iniciaron sus andaduras con la mitad de la dotación de plantilla prevista (dos gestores, dos tramitadores y 1 auxilio). Este hecho, sin embargo, viene a ser explicado desde las instancias de la Consejería por las razones que se aluden respecto de la conveniencia de otorgar un plazo de puesta en marcha de cada juzgado con la plantilla al completo, centrado en la inmediatez del periodo estival y la necesidad de atemperar las disponibilidades de recursos humanos a la marcha de los propios Juzgados.

Más allá de la certeza de estos factores para demorar la dotación completa de personal, entendemos que hubiera sido muy útil divulgar esta decisión para demorar la plena incorporación de la plantilla sobre la base de dicha argumentación. Es decir; creemos que la publicidad que generó la creación de estos juzgados y la dotación del personal previsto aconsejaba también la explicación de esa decisión adoptada para no cubrir desde el inicio las plantillas anunciadas. Añadimos que, quizás, ello no hubiera enervado la protesta sindical y demás operadores jurídicos, pero sí evitaría la imagen de carencias o incumplimientos que respondían a una decisión ya adoptada para escalonar la incorporación del personal de los nuevos órganos judiciales.

En todo caso, y a la vista de dicha información, la Consejería atendió la cobertura total de las plazas propuestas para los juzgados implicados a partir de septiembre, prorrogándose las medidas de dotación de personal hasta el 31 de diciembre. Confiamos, pues, que los impulsos y las gestiones de estas necesidades acreditadas merezcan



el mantenimiento de las dotaciones necesarias para este órgano judicial. Para ello, desde esta Institución del Defensor del Pueblo Andaluz se continuarán realizando las actuaciones de seguimiento sobre estas particulares medidas.

Desde luego, vamos a continuar prestando la atención que merece este particular reto depositado en el maltrecho sistema judicial que mantiene a muchas personas pendientes de lograr la corrección judicial sobre los evidentes abusos que se han cometido por las entidades financieras y cuya solución se ha dejado, únicamente, en manos de los tribunales.



REVISTA RESUMEN DEL INFORME ANUAL

04. Atender las Quejas

Transporte a prisiones

Contribuimos a la mejora de los servicios de transporte público de viajeros hasta los centros penitenciarios de la provincia de Sevilla

Durante 2018 hemos culminado la larga tramitación de la queja 14/4563, motivada por la demanda de una asociación para la **mejora de los servicios de transporte público de viajeros hasta los centros penitenciarios** en la **provincia de Sevilla**. En ella, hemos recabado la intervención de la Consejería de Fomento y Vivienda, del Consorcio de Transportes Metropolitanos del área de Sevilla y de los ayuntamientos de Morón de la Frontera y Sevilla.

Hemos recibido la información de todas estas administraciones públicas explicando la situación y frecuencia de los servicios hasta los respectivos centros penitenciarios y las mejoras introducidas para intentar atender las reivindicaciones de las personas que acuden a estos lugares, normalmente de escasos recursos económicos, para visitar a sus familiares.

No obstante, formulamos **Sugerencia** al Consorcio de Transportes Metropolitanos del Área de Sevilla para que, con la finalidad de facilitar el contacto entre las personas internas en el **Centro Penitenciario de Alcalá de Guadaíra** y sus familiares, según el régimen de visitas existentes, fueran ampliados algunos de los servicios de la línea M-121 de forma que alcancen hasta la zona de acceso al citado centro, toda vez que la actual carencia supone desatender de “facto” el mandato de la legislación de transportes que obliga a prestar una atención especial a una categoría social desfavorecida como la que constituyen los familiares de la población reclusa.

El consorcio metropolitano manifestó que carecía de disponibilidad de fondos para ampliar esta oferta de servicios pero que, no obstante, al estar próxima la fecha de caducidad de la concesión, se tendría en cuenta la Sugerencia en la licitación de la nueva concesión.

También formulamos **Sugerencia** al Ayuntamiento de Morón de la Frontera para que, con la finalidad de facilitar el contacto entre las personas internas en el **Centro Penitenciario de Morón de la Frontera** y sus familiares, según el régimen de visitas existentes, se analizara la posible implantación de una línea regular de transporte colectivo de viajeros entre el casco urbano de esa localidad y el citado centro penitenciario.

Como quiera que el ayuntamiento atravesaba una delicada situación económica, sugerimos asimismo que, a los efectos de implantación del servicio y toda vez que el interés perseguido con esta actuación trasciende el interés local, se solicitara la colaboración de la Consejería de Fomento y Vivienda y de la Diputación Provincial de Sevilla.

En la última comunicación municipal, se nos aclaraba que la alcaldía había llevado a cabo todos los contactos oportunos con la Consejería de Fomento y Vivienda y con la Diputación Provincial de Sevilla planteándoles su petición de ayuda para la mejora del transporte público con el centro penitenciario de esa localidad, resultando que ambas administraciones han sido receptivas ante la problemática expuesta, pero sin concretarse en ayuda financiera para la implantación del servicio. Después se aludía nuevamente al estricto plan de ajuste que afecta a dicha corporación municipal, por lo que se indicaba que seguirá poniendo todo su empeño y esfuerzo con objeto de que este servicio público pueda verse implantado en el más breve plazo posible.

Así las cosas, entendiendo aceptada en lo substancial nuestra **Resolución** y a la espera de que la mejora de la situación financiera del ayuntamiento permita la implementación de este servicio de transporte público al centro penitenciario, hemos dado por concluidas nuestras actuaciones.



REVISTA RESUMEN DEL INFORME ANUAL

04. Atender las Quejas

Registros Civiles

Nuevos problemas y pocas soluciones en el Registro de El Ejido

Colas, reservas de turnos, citas desatendidas son situaciones que se repiten en estos servicios que necesitan refuerzos de personal y mayor capacidad de atención al público.

Queremos señalar un tipo de quejas que afectan al funcionamiento de los servicios que prestan los registros civiles.

Dentro del complejo sistema judicial, y de su organización y dependencias, los registros civiles son servicios judiciales que resultan especialmente frecuentes en la vida y gestiones de la ciudadanía. Pocos pueden evitar los trámites relacionados con la inscripción de una hija, los preparativos para contraer matrimonio, acreditar alguna defunción o sobre cualquier aspecto trascendente relacionado con el estado civil de las personas y su debida inscripción que necesite, por cualquier razón, ser acreditada. Obviamente, la demanda de servicio desde la ciudadanía ante estas Oficinas judiciales adscritas a los juzgados está más que garantizada y susceptible, por ello, de generar disfunciones y las consiguientes quejas.

Podríamos citar muchos ejemplos de las intervenciones que el Defensor del Pueblo Andaluz ha desarrollado ante quejas dirigidas frente a estos servicios registrales; los sucesivos relatos anuales de nuestros Informes son una sobrada prueba de este trabajo. Pero mejor centrarnos tan sólo en las actuaciones de oficio que con una vocación más general y sistémica de estos servicios hemos acometido a lo largo de los últimos tres años. Hablamos de la **queja 14/5629**, sobre los Registros de Roquetas de Mar y El Ejido; la **queja 15/2689**, sobre los problemas en Dos Hermanas; la queja 16/6754 sobre dificultades de los registros en la provincia de Almería o la **queja 17/1489** en el caso de Granada.

Precisamente al hilo de la **queja 18/5074**, hemos vuelto a analizar, en el caso almeriense, añadidos ejemplos de falta de atención a los usuarios en el Registro Civil de El Ejido. El supuesto vuelve a ser la incapacidad para tender en la jornada y horarios establecidos el régimen de peticiones que se generan en la demarcación. Las medidas de ordenación como pueden ser la dispensación de turnos o citas tampoco resuelven un problema de saturación del servicio cuyas dificultades fueron, perfecta y clarificadoramente, descritas por la Letrada responsable del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 1 de El Ejido.

Por ello dictamos una resolución que explicaba *“Recapitulando, la situación de graves disfunciones en las dependencias del Registro Civil de El Ejido que se sometía a la información de la Fiscalía de Almería se ha visto confirmada. A la vez, hemos tenido la oportunidad de conocer las vicisitudes que pesan sobre este Juzgado de Primera Instancia e Instrucción número 1 de El Ejido afectado por una severa sobrecarga de trabajo que incide en la atención a estas funciones registrales. Estas carencias estructurales y persistentes en el tiempo han motivado que en este partido judicial, el Tribunal Superior de Justicia de Andalucía solicitase con carácter preferente la creación de sendos nuevos Juzgados en sus Memorias de 2013 y 2014. Esta petición ha sido finalmente atendida por el Gobierno de la Nación a quien compete la creación de tales Juzgados, a través de un nuevo Juzgado, el nº 6, para El Ejido, aprobado por el Real Decreto 902/2017. En cambio, las medidas de aumento del personal destinado a estos órganos no resultan previsibles; así pues, ante la persistencia del problema y la constatación del riesgo de que se agrave la situación, hemos creído oportuno solicitar el estudio de medidas de ampliación de atención horaria mediante un programa reactivo o de choque de carácter limitado para las oficinas de Registro Civil más colapsadas y aplicable para una duración concreta”*

Finalmente nos dirigimos a la Consejería de Justicia e Interior, centrándonos en la Sugerencia de que *“se estudie la disposición de un programa de refuerzo de la atención horaria destinado a las oficinas del Registro Civil del El Ejido especialmente afectadas por retrasos y cargas de trabajo y limitado al tiempo que permita la superación de estas carencias asistenciales”*. Quedamos en atender la respuesta que merezca dicha resolución.



REVISTA RESUMEN DEL INFORME ANUAL

05. Mejorar las Normas

Dependencias judiciales

Repasamos las condiciones de los espacios de custodia de las policías locales

Dentro de la normativa reguladora de la Policía Local, y en concreto sobre medios técnicos de vigilancia de las dependencias policiales, anunciamos en la memoria anterior la actuación de oficio seguida en la **queja 17/5085**. Tras la investigación desplegada ante las jefaturas de las capitales de provincia andaluzas, nos posicionamos mediante una resolución que, en estas fechas, está siendo analizada y respondida desde todos los municipios implicados. El Defensor expresó:

“Debemos resumir que los responsables de los servicios policiales de los Ayuntamientos capitalinos de Andalucía manifiestan que no existen formalmente Depósitos Municipales de Detenidos, en los términos recogidos en la Ley 7/85, de 2 de Abril, de Bases de Régimen Local. Apenas aluden a concretas dependencias para custodiar en tiempo breve a personas, en tanto en cuanto se puedan practicar algunas diligencias y proceder a la puesta a disposición de la autoridad judicial o, en su caso, de las Fuerzas de Seguridad del Estado. Estas actuaciones de custodia se consideran incidentales y no tienen asignados unos espacios específicos, por lo que se considera que las pautas o instrucciones para definir las prácticas policiales en estos escenarios, como la aludida Instrucción 12/2015, no resulta aplicable.

Del mismo modo, tampoco hemos recogido un uso de las previsiones que se incluyen en el Acuerdo marco elaborado entre el Ministerio del Interior y la FEMP para definir las intervenciones de la Policía Local bajo la condición de policía judicial. Este modelo generalista y unificador no ha sido acogido para su aprovechamiento por las autoridades municipales, aunque sí nos han relatado algún convenio o protocolo singular con el Cuerpo Nacional de Policía para asuntos de coordinación técnica policial.

Por último, en cuanto a la existencia de dispositivos de cámaras de video-vigilancia, su empleo, siguiendo las pautas de la citada Instrucción 12/2015, no se ha recogido por entender que forma parte de medidas que se adoptan en relación con el régimen de uso de las dependencias de detención que no están calificadas como tales por la autoridades locales respecto de sus instalaciones propias. Las condiciones de control y uso se ciñen a las medidas fijadas por la autoridad gubernativa y por la normativa de la Agencia Española de Protección de Datos.

A modo de conclusión tras el estudio desarrollado, nos encontramos ante un escenario acreedor de iniciativas de coordinación y de definición de criterios de actuación policial entre los cuerpos municipales de Andalucía. Esos sistemas están bien avanzados en los precedentes y modelos de gestión elaborados desde un nivel estatal y pueden extenderse con las aportaciones de los responsables de los cuerpos de dependencia autonómica y, desde luego, municipal. En este escenario local, debe ser la Comunidad Autónoma la que despliegue sus iniciativas de coordinación e impulso para la mejora técnica y funcional de las Policías Locales de Andalucía”.



REVISTA RESUMEN DEL INFORME ANUAL

06. Informes Especiales

Equipos psicosociales

Los equipos psicosociales de los juzgados, un servicio que apoya a los juzgados en las delicadas decisiones sobre los menores en litigios familiares

Andalucía es la Comunidad Autónoma donde más divorcios se registran. Estos conflictos suponen un importante esfuerzo y costes para el sistema judicial que intenta resolver los litigios con la especial responsabilidad de atender las necesidades de los menores implicados. La complejidad de estos pleitos ha aconsejado que los juzgados dispongan de un apoyo técnico en los campos de la psicología y del trabajo social para argumentar las decisiones judiciales cuando afecten a menores de edad. El delicado trabajo de estos Equipos Psico-sociales y su influencia en la actividad judicial y, desde luego, en la vida de los protagonistas ha centrado este Informe Especial del Defensor del Pueblo Andaluz que ha sido entregado al Parlamento y en el que hemos logrado ofrecer una visión actualizada e integral de estos delicados servicios que actúan en el seno de los asuntos de familia con menores afectados.

En este tipo de asuntos de derecho de familia con menores afectados, la Administración de Justicia dispuso desde los años 80 la creación de unos equipos de especialistas en los campos de la Psicología y el Trabajo Social, para brindar un apoyo técnico a las resoluciones que deben dictar los juzgados. Y así, en Andalucía 21 Equipos Psico-Sociales, compuestos de profesionales de la psicología y el trabajo social, estudian a los protagonistas del pleito y a los propios menores para ofrecer sus criterios técnicos antes de producirse la decisión judicial. Es una labor complicada intentar analizar las circunstancias relevantes en la vida de estas familias y elaborar un “informe psico-social” que argumente decisiones de enorme trascendencia para estos menores. Con quién vivirá el niño; durante qué periodos del año; ¿debe cambiar de colegio o de horas de visita? ¿El hogar previsto reúne las condiciones o la convivencia con una nueva pareja es inadecuada? También afectará a los abuelos o a hermanos ensamblados. Desde luego, el repertorio de circunstancias y de preguntas que inciden en estos casos resulta exponencial.

Pues éste es el escenario -el difícil cometido- al que se enfrentan estos Equipos Psico-sociales y, por ello, el Defensor del Pueblo Andaluz, y Defensor del Menor, ha realizado este estudio específico que se expone en este Informe Especial dirigido al Parlamento. Nuestra investigación ha querido relatar el trabajo diario de estos profesionales, sus técnicas de abordaje, las relaciones con las personas que acuden a sus exploraciones, las necesidades que requieren los menores, la calidad de estos “informes”, su impacto en las decisiones judiciales y numerosas cuestiones que se describen en el presente documento. Después de recoger las posiciones de todos los colectivos profesionales y protagonistas de este recurso judicial especializado, también ofrecemos las resoluciones y propuestas para estudiar las vías de mejora de estos Equipos.

Una de las evidencias del Informe es que muchas cuestiones organizativas y de funcionamiento deben ser objeto de regulación en estos Equipos con las garantías que su delicada tarea exige. El esfuerzo que hemos volcado también incluye —y así lo ofrecemos— una honesta propuesta del Defensor del Pueblo Andaluz, y Defensor del Menor, por mejorar el Sistema Judicial que trabaja buscando las soluciones para proteger a niñas y niños en estos conflictos familiares. Ojalá eludiéramos estos pleitos (“divorcios de plomo” los llaman); ojalá evitásemos el dolor innecesario para los niños. Y mientras, mejoremos el sistema judicial para garantizar los intereses de estos menores que no son culpables de nada.



REVISTA RESUMEN DEL INFORME ANUAL

06. Informes Especiales

Equipos para menores

Un informe para la defensa del interés superior del menor en los procesos de ruptura de la pareja

Los hijos menores de edad resultan ser la parte más frágil de los procesos de ruptura de la pareja. Niños y niñas que, en una etapa de su vida en la que requieren de estabilidad y un clima de convivencia armónico donde crecer y madurar como personas, se ven obligados a asistir a disputas entre sus progenitores sin llegar a comprender los motivos de tales desavenencias. En no pocas ocasiones, además, los menores son requeridos para decantarse por una u otra parte, y lo que es peor aún y más reprochable; son utilizados como instrumento de presión o como medio para hacer el mayor daño posible a la otra parte. Y en este contexto de conflictividad familiar es en el que deben actuar los Equipos Psicosociales al servicio de la Administración de Justicia. Por ello, en el informe especial que hemos elaborado, resaltamos que el interés superior del menor debe ser el eje central de toda la intervención de estos Equipos. Sus profesionales deben buscar siempre una propuesta dirigida al juez que recoja la mejor opción para los niños y niñas, por encima de cualesquiera intereses, incluidos por supuesto los de sus progenitores.

Y para valorar el interés superior del menor, los profesionales que conforman estos Equipos tienen el deber de escucharlo. Al niño o niña le asiste el derecho a ser oído, informado y a que su opinión sea tenida en cuenta. El menor debe ser considerado como un individuo con opiniones propias que habrán de ser tenidas en cuenta de acuerdo con su capacidad y con su madurez. Pero el ejercicio de este derecho no abarca sólo la capacidad de ser escuchado. Significa también que el niño debe ser informado en un lenguaje comprensible, en formatos accesibles y adaptado en cada caso a sus singulares circunstancias. Una tarea que incumbe igualmente a los profesionales de los Equipos. Son ellos a quienes corresponde explicar al menor, conforme a su madurez, el motivo de su participación en el conflicto y el alcance de sus manifestaciones.

Por otro lado, este proceso de escucha no puede realizarse en cualquier entorno. El Comité de los Derechos del Niño, en su Observación General nº12, ha establecido que el entorno en el que se desarrolle la escucha ha de ser amigable; y ello porque no se puede escuchar eficazmente a un niño cuando el entorno sea intimidatorio, hostil, insensible o inadecuado para su edad.

En nuestra investigación para la elaboración del informe comprobamos que el acceso de los menores a las instalaciones judiciales donde se ubican los Equipos para realizar las entrevistas es común al resto de los usuarios, sin que hayamos advertido algún tipo de instalación peculiar pensada o dedica a los niños y niñas que frecuentan estos servicios. También los controles de acceso son los comunes para el resto del personal que accede a estas instalaciones. Tampoco las zonas habilitadas para las esperas y realización de las entrevistas denotan un especial cuidado en la presencia de niños que acuden convocados a estas instalaciones.

Dada la complejidad y trascendencia del asunto, hemos recomendado a la Administración andaluza que establezca unas pautas mínimas sobre los procesos de escucha e información a los menores en la elaboración de las periciales. Unas indicaciones que, en todo caso, respetaran las decisiones técnicas de los profesionales y que fuesen lo suficientemente flexibles para adaptarse a las circunstancias de cada menor.

También hemos demandado que estas mismas indicaciones reflejen las condiciones mínimas y los requisitos que han de cumplir las instalaciones dedicadas a la espera y atención a los niños y en la que desarrollan su labor los Equipos psicosociales.