



En el ámbito de **Prisiones** se han atendido numerosas quejas que, enmarcadas en nuestro ámbito competencial, preocupaba o afectaba a la población reclusa o a sus familiares.

La demora en el reconocimiento y valoración de los expedientes de discapacidad de los internos sigue siendo un tema recurrente en las quejas remitidas desde los centros penitenciarios andaluces, cuestión por la que ya en 2019 se inició queja de oficio y formulado Recomendaciones a la Administración competente.

La atención sanitaria en este colectivo, aquejado de importantes patologías, ha sido analizada en diversos expedientes de queja en los que se denunciaban situaciones agravadas en el contexto de la crisis sanitaria actual.

Asimismo ante la incidencia de la COVID-19 durante todo el año 2020 y la publicación de nuevas instrucciones en las que se limitaban y modificaban cuestiones tan relevantes para la población penitenciaria como las comunicaciones, una vez pasada la primera ola de la pandemia, hemos seguido recibiendo quejas solicitando que intercedamos por la flexibilización de estas limitaciones, o que les facilitemos información sobre las mismas.

En la tramitación de los expedientes, para ampliar la información que nos facilitaban en sus escritos y poder ofrecer mejor asesoramiento, ha sido de gran ayuda el contacto con los letrados de los promotores.

Con este mismo objetivo atendimos a los/as letrados/as del turno de Orientación Jurídica Penitenciaria del Ilustre Colegio de Abogados de Sevilla para establecer cauces de colaboración y protocolarizar la derivación de aquéllos internos que contacten con esta Defensoría, cuando las circunstancias del caso así lo aconsejen.

Por último, se recogen en el Capítulo las cuestiones en materia de protección civil y seguridad ciudadana, que bajo la denominación genérica de **Política Interior**, se aglutinan quejas que afectan a la Seguridad Ciudadana (Actuaciones de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, Policía Local y Autonómica), Emergencias y Protección Civil, Procesos Electorales, Asociaciones y Juegos y Espectáculos.

### 1.8.2. Análisis de las quejas admitidas a tramite

#### 1.8.2.1. Justicia

El artículo 10.1 de la Ley reguladora del Defensor del Pueblo Andaluz, Ley 9/1983, de 1 de diciembre, prevé que «El Defensor del Pueblo Andaluz podrá iniciar y proseguir, de oficio o a petición de parte, cualquier investigación conducente al esclarecimiento de los actos y resoluciones de la Administración Autonómica y de los agentes de ésta, en relación con los ciudadanos, a la luz de lo dispuesto en el artículo 103.1 de la Constitución, y el respeto debido a los derechos y libertades proclamados en su Título Primero.»

Por el contrario, ni las decisiones adoptadas por los Juzgados y Tribunales en el ejercicio de su función jurisdiccional son susceptibles de revisión por parte de instituciones ajenas al Poder Judicial, ya que sólo cabe interponer contra las mismas los recursos jurisdiccionales que quepa formular contra ellas, ni se puede intervenir en relación con hechos pendientes de un proceso judicial en tramitación, ni suplir las funciones de dirección técnica que en éste tienen los abogados.

La causa de esta limitación radica en el imprescindible respeto a la independencia del Poder Judicial, que obliga a que ningún otro poder o autoridad distinta de los órganos judiciales pueda pronunciarse sobre los asuntos sometidos a los mismos, principio éste que recoge el artículo 117.1 de nuestra Constitución.

Es por ello que el artículo 17.2 de nuestra Ley reguladora disponga que «El Defensor del Pueblo Andaluz no entrará en el examen de aquellas quejas sobre las que esté pendiente resolución judicial y lo suspenderá si, iniciada su actuación, se interpusiere por persona interesada demanda o recursos ante los Tribunales ordinarios o el Tribunal Constitucional. Ello no impedirá, sin embargo, la investigación sobre los problemas generales planteados en las quejas presentadas». Este último párrafo nos permite valorar cuestiones como las dilaciones singulares, medios personales o materiales, planta y demarcación, o el reconocimiento de la justicia jurídica gratuita, que representan la mayor parte de situaciones planteadas por la ciudadanía.

### 1.8.2.1.1. Dilaciones en la tramitación de los procedimientos

Desde hace años venimos asistiendo con creciente preocupación a los continuos y progresivos escritos de queja de personas particulares y profesionales del ámbito de la Administración de Justicia, presentando sus reclamaciones sobre variados aspectos del funcionamiento de los órganos judiciales radicados en Andalucía.

Estas quejas son ejemplos claros de la **situación de colapso que afectan a la Administración de Justicia en Andalucía**, cuestión que se ha visto agravada por la actual crisis socio-sanitaria provocada por la COVID-19.

Dicha situación además de afectar a las personas que sufren los retrasos en la administración de justicia, trasciende a los problemas individuales expresados en cada queja, suponiendo un grave déficit que afecta a toda la ciudadanía, así como una grave disfunción que no favorece la credibilidad en la Justicia y su Administración.

Esta elevada carga de trabajos de los órganos judiciales, generalmente provoca una insuficiente capacidad de respuesta para absorber su resolución en unos parámetros de tiempo aceptables.

A este respecto las dos últimas Memorias Anuales del Tribunal Superior de Justicia en Andalucía -años 2018 y 2019- realizó la siguiente valoración:

*"Según Orden JUS/1415/2018, de 28 de diciembre, por la que se publica el Acuerdo entre el Consejo General del Poder Judicial y el Ministerio de Justicia para la determinación del sistema de medición de la carga de trabajo de los órganos judiciales, el módulo de entrada referencial para los Juzgados de lo Social (con ejecuciones) se establece en 800 asuntos por órgano y año, que se supera de forma amplia en todos los Juzgados, excepto en Ceuta y Melilla.*

*Esta circunstancia, junto a la media de asuntos ingresados en los últimos años, pone de manifiesto la necesidad de crear nuevas plazas judiciales en muchos partidos judiciales, al tiempo que mantener y ampliar, en su caso, medidas de refuerzo en esta jurisdicción social, muy sobrecargada desde hace años.*

*El Real Decreto 256/2019, de 12 de abril, creó los Juzgados de lo Social nº 5 de Almería y nº 12 de Sevilla, cuya entrada en funcionamiento estaba prevista para el 31 de marzo de 2020, si bien se demorará hasta el segundo semestre de dicho año con motivo del estado de alarma."*

Sin embargo, termina refiriendo la Memoria 2019 en cuanto a las necesidades judiciales, **que se apuesta por un modelo de funcionamiento y creación de plazas distinto al tradicional**, que sigue basado por ahora en crear Juzgados o unidades judiciales independientes, separadas y numeradas, algo totalmente ineficiente y disfuncional, alejado de los modelos de gestión modernos y más eficientes, apostando por órganos judiciales colegiados en la primera instancia, dentro de cada orden jurisdiccional y especialización, que resulta mucho más rentable y eficiente desde todos los puntos de vista.

Cuestión sobre la que ya fuimos informados por la Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local en el contexto de la queja 19/121, haciendo referencia al proyecto de implantación de la Nueva Oficina Judicial, en el sentido de que *"El despliegue de la Oficina Judicial tendrá efectos muy positivos en el trabajo de los órganos judiciales, pues el nuevo sistema de organización mejorará la capacidad de gestión del personal, mediante el establecimiento de nuevos modelos de distribución de tareas y permitirá a los jueces centrarse en funciones jurisdiccionales, potenciará las atribuciones procesales de los letrados de la Administración de Justicia, y fomentará la especialización de los funcionarios así como un reparto más preciso y racional del trabajo"*.

Por otro lado, esto supondría un impulso en la ordenación de las dotaciones de apoyo administrativo a la función jurisdiccional, sobre la que es muy necesario volcar importantes esfuerzos.

No obstante, teniendo en cuenta los problemas descritos en las quejas recibidas sobre el servicio prestado a justiciables y profesionales de la Administración de Justicia, estimamos que a corto plazo, estas nuevas medidas organizativas difícilmente van a lograr revertir la situación que pesan sobre los rendimientos de los Juzgados y Tribunales, pudiendo incluso acentuarse en un futuro inmediato. De ahí, que siga siendo



acuciante la necesidad de adoptar medidas efectivas, ante el alto índice de litigiosidad y la nueva realidad surgida tras la actual crisis socio-sanitaria.

En relación a las quejas tramitadas, viene a establecer el artículo 15 de nuestra ley reguladora que «Cuando el Defensor del Pueblo reciba quejas relativas al funcionamiento de la Administración de Justicia en Andalucía, deberá dirigirlas al Ministerio Fiscal o al Consejo General del Poder Judicial, sin perjuicio de hacer referencia expresa en el Informe general que deberá elevar al Parlamento de Andalucía».

Es a partir de la valoración de los informe remitidos por las Fiscalías, en el caso de que la problemática en cuestión obedezca a posibles dilaciones indebidas en la tramitación del procedimiento y dado que, el ejercicio de la justicia en un plazo razonable o sin dilaciones indebidas es un derechos fundamental reconocido en la Constitución (art. 24 CE.), podría considerarse que se vulneran los derechos del ciudadano, lo que generaría una responsabilidad igualmente reconocida.

Estas injustificadas dilaciones hacen referencia a que el proceso se resuelva en un tiempo razonable y no a un incumplimiento de los plazos procesales, donde si bien puede faltar la culpa subjetiva del titular del órgano, si puede existir una culpa objetiva del Estado como responsable de la organización de este servicio público. En este sentido el artículo 121 de la CE. prevé que «Los daños causados por error judicial, así como los que sean consecuencia del funcionamiento anormal de la Administración de Justicia, dará derecho a una indemnización a cargo del estado, conforme a la Ley.»

Esta posible responsabilidad de la Administración de Justicia debe situarse dentro de un concepto amplio de responsabilidad de los poderes públicos, donde no se trata de sancionar una conducta ilícita sino de reconocer que el poder público ha de responder para satisfacer una lesión o daño antijurídico, compensando el equilibrio social que se alteró con su actuación.

Por otro lado, debemos considerar que el deficiente funcionamiento de la Administración de Justicia que afecta a la propia eficacia y utilidad del sistema jurídico, vincula al resto de poderes del Estado -Legislativo y Ejecutivo- con obligaciones al respecto, como el incremento de las plantillas orgánicas, la dotación de medios materiales o la agilización de los procesos mediante la realización de las pertinentes reformas legislativas.

Las actuaciones de esta Defensoría relacionadas con quejas referidas a las posibles dilaciones judiciales se concretan solicitando informes, bien a la Fiscalía a los efectos de valorar lo ocurrido en la tramitación del procedimiento con objeto de ver si el transcurso del tiempo, por muy prolongado que haya sido, está o no justificado, y si puede suponer o no la dilación injustificada alegada por el ciudadano.

En el caso que dicha dilación viniera producida por una acumulación de la carga de trabajo del concreto órgano judicial, que le fuera imposible o muy difícil de asumir se dicta Resolución dirigida a la Consejería de Justicia con la Sugerencia de que conforme a los criterios acordados por la Consejería, junto a la aportación del Tribunal Superior de Justicia en el seno de la Comisión Mixta de Cooperación y Coordinación, y oído el Consejo General del Poder Judicial, se promuevan todas las iniciativas de impulso y convicción ante el Gobierno de la nación para la creación de un nuevo órgano judicial, así como que se evalúen las necesidades de las plantillas y dotaciones de personal destinando los puestos de trabajo acordes con las cargas y funciones asumidas por el concreto órgano judicial.

Sin perjuicio de realizar la anterior valoración y atendiendo al citado artículo 15 de la Ley reguladora de esta Defensoría, se ha comunicado la situación al Consejo General del Poder Judicial con el objeto de que, en su condición de órgano de gobierno, considere la posible actuación al respecto o se pongan los medios que palíen la situación. A modo de ejemplo la queja 20/967 sobre el retraso de un juicio de incapacidad permanente señalado para febrero de 2022.

Cuando la cuestión hace referencia a un tema muy concreto de funcionamiento de un órgano judicial o un servicio que se preste que sea común a la totalidad de órganos del partido judicial, se remiten las cuestiones planteadas a los Juzgados Decanos, en su condición de ostentar la representación de los mismos ante los poderes públicos, como es el caso de las quejas 20/5577 y 20/5767.

Ante el mencionado aumento de la litigiosidad y el agravamiento de la situación de colapso ya existente en los órganos judiciales, se publica el Real Decreto-ley 16/2020, de 28 de abril, de medidas procesales y organizativas en el ámbito de la Administración de Justicia, con el objeto de “*procurar una salida ágil a la acumulación de los procedimientos suspendidos por la declaración del estado de alarma cuando se produzca el levantamiento de la suspensión*”, acometiendo un proceso de preparación de la Administración de Justicia tanto en la adopción de cambios normativos como organizativos.

Por tal motivo y ante la ya referida preocupación de esta Defensoría por las continuas dilaciones judiciales que nos traladan, se han incoado actuaciones de oficio (queja 21/173), en el marco de sus respectivas competencias a las distintas Delegaciones Territoriales de Turismo, Justicia, Regeneración y Administración Local, como a las Audiencias Provinciales y Juzgados Decanos, de cada una de las provincias, en relación a la realidad del problema expuesto y sus posibles soluciones, al objeto de poder también dar cuenta a la ciudadanía y a los operadores jurídicos, sobre la implementación de las siguientes medidas:

- La celebración de actos procesales, evitando la demora en los procedimientos.
- La atención al público, bien sea de forma presencial, telefónica o telemática”, así como el acceso de la ciudadanía a los servicios electrónicos de la Administración de Justicia.
- La prestación de servicios por los diferentes Cuerpos y categorías que de una u otra forma desempeñan sus funciones en los órganos judiciales, atendiendo a sus distintas modalidades y organización -Magistrados, Letrados Admon. Justicia, Fiscales, Forenses, Gestores, Tramitadores ...-.
- El acceso remoto a las aplicaciones utilizada para la gestión procesal, con especial atención al expediente digital.

### 1.8.2.1.2. Reconocimiento del beneficio de la justicia jurídica gratuita

Dentro de las distintas materias que afectan a la administración de justicia, el **reconocimiento del beneficio de la justicia jurídica gratuita** es una de las cuestiones que más incide en personas con escasos recursos económicos, y en cuyo procedimiento intervienen el órgano judicial, los colegios de abogados, los propios letrados y sobre todo las comisiones de asistencia jurídica gratuita.

Entre las quejas de concesión de justicia gratuita o su disconformidad con la denegación de su solicitud, reseñamos la queja 20/4342 -en la que el interesado alegaba una deficiente organización del Servicio de Orientación Jurídica del Colegio de Abogados-, o la **queja 20/5517** -en la que la interesada no tenía noticias de su petición de nueva designación de letrado-.

Otros interesados nos trasladan la demora en la tramitación de sus procedimientos, tras haber solicitado la parte contraria el reconocimiento del beneficio de la justicia jurídica gratuita, alegando que era un simple ardiz para paralizar y dilatar la tramitación.

Así, en al **queja 20/1454** el interesado nos pone de manifiesto la situación antes descrita: “*tras 3 años sin pagar la inquilina, llega el día del juicio 02/07/2019 , se presenta sin abogado como estrategia ya que es una profesional del impago y la jueza le permite que pida uno de oficio, por lo que se paraliza el desahucio , aunque ya no vive allí , no entrega la llave y no puedo recuperar mi casa .Tengo 83 años y Le pido ayuda para poder entrar en mi casa lo antes posible*”

En el contexto de la tramitación de la queja la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita nos confirmó la denegación de la solicitud de justicia gratuita y notificación al órgano judicial, quien a su vez nos comunicó el señalamiento del lanzamiento, confirmándonos el interesado haberse producido el lanzamiento con la consiguiente recuperación de su vivienda después de 4 años.

Y exactamente igual, en el expediente de **queja 20/4518**, se dicta **Resolución** tras el análisis de la documentación aportada por el interesado.

Así, tras ser admitida a trámite la demanda en noviembre de 2019, se acordó en el mes de enero siguiente la suspensión del plazo para contestar, hasta que le fuera reconocido o denegado el derecho a la asistencia jurídica gratuita solicitado por la demandada.

Manifestaba el interesado en la queja antes reseñada que "... conociendo a la demandada y sus argucias ... pues son múltiples los pleitos que entre ambos se están llevando a cabo en los diferentes juzgados y tribunales, es conocedor de que no le corresponde dicho derecho de la justicia gratuita, ... posee propiedades e ingresos suficientes para que dicho derecho no le pertenezca ... cuya finalidad es solo dilatoria del procedimiento ...", con fecha 4-1-2020 presenta escrito ante la Comisión Provincial de Asistencia Jurídica Gratuita en virtud del contenido del artículo 17.1 de la Ley 1/1996 de 10 de enero, en el que aporta relación de bienes y propiedades de la demandada, así como asuntos pendientes entre ambos.

En relación a la queja antes descrita y otras similares, merece atención el artículo 19 del Reglamento de Asistencia Jurídica Gratuita, precepto al amparo del que, a juicio de esta Defensoría, cabe denegar la designación provisional de letrado al no reunir los requisitos legales para el reconocimiento del derecho: «Si el Colegio de Abogados estima que la persona solicitante no reúne los requisitos legales para el reconocimiento del derecho, o que la pretensión procesal respecto de la que se solicita el reconocimiento del derecho a la asistencia jurídica gratuita es manifiestamente insostenible o carente de fundamento, le notificará en un plazo máximo de cinco días que no ha efectuado el nombramiento provisional de Abogado o Abogada y, dentro de ese mismo plazo, comunicará su decisión y dará traslado del expediente a la correspondiente Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita para que ésta dicte resolución definitiva».

### 1.8.2.1.3. Memoria Democrática

En lo referido a las actuaciones de **Memoria Democrática**, se han continuado recibiendo quejas ante el incumplimiento de las distintas administraciones públicas y particulares en relación a la **retirada o eliminación de elementos que se consideraban contrarios a la Ley 2/2017, de 28 de marzo, de Memoria Histórica y Democrática de Andalucía**, dado que ha transcurrido más de un año desde la entrada en vigor el 4 de abril de 2017.

Ante esta situación, y lo dispuesto en la D.A. 2ª de la Ley 2/2017, que establece que «en el plazo máximo de doce meses a partir de la entrada en vigor de esta ley deberá procederse a la retirada o eliminación de los elementos a que se refiere el artículo 32. En caso contrario, la Consejería competente en materia de memoria democrática incoará de oficio el procedimiento previsto en el mismo artículo para la retirada de dichos elementos».

Y el referido artículo 32 regulaba en su apartado 6º que «Para la determinación de los elementos contrarios a la Memoria Democrática que no hayan sido retirados o eliminados voluntariamente, mediante Orden de la persona titular de la Consejería competente en materia de memoria democrática, se constituirá un comité técnico que elaborará una relación de los elementos que deben ser retirados o eliminados ...».

Por su parte el Informe de Seguimiento 2017-2018 de la Ley 2/2017 de Memoria Democrática de Andalucía se indicaba que «... se ha estado tramitando el proyecto de Decreto sobre elementos y actos contrarios a la Memoria Histórica y Democrática de Andalucía ... pendiente del dictamen preceptivo del Consejo Consultivo de Andalucía ... que crea y regula una pieza clave como es el Comité Técnico para la determinación de los elementos contrarios a la Memoria Histórica y Democrática ...».

En base al elenco de normativa referida a la retirada de los elementos contrarios a la Ley 2/2017 de 28 de marzo, se ha incoado **queja de oficio 20/2502**, ante la Consejería de Cultura y Patrimonio Histórico, a los efectos de tomar mayor conocimiento en relación a la creación del Comité Técnico que establece el artículo 32.6 de la Ley 2/2017.

En la tramitación del expediente, la Consejería nos comunicó que con fecha 31 de julio de 2020 se publicó en el BOJA (nº 147) la Orden de 27 de julio de 2020, por la que se crea y regula el Comité Técnico sobre símbolos contrarios a la memoria democrática de Andalucía, estableciéndose su composición y reglas de funcionamiento, e indicándose a este respecto que "*se reunirá al menos un vez al año*", por lo que procedimos a dar por concluidas nuestras actuaciones, sin perjuicio de un posterior seguimiento pasado un tiempo prudencial.

Siendo esta la actual situación, y habiendo recibido durante 2020 numerosas quejas referidas a la existencia de estos elementos en calles y plazas de los distintos municipios de Andalucía, solicitando los promotores el cumplimiento de la Ley, ya que han transcurrido casi tres años desde la entrada en vigor de la Ley, hemos procedido a solicitar informe a las administraciones obligadas a su retirada, como es el caso de la queja 20/1038 referida a la solicitud de una Plataforma por la Memoria Democrática de Jerez de la Frontera en relación al bloqueo que se está produciendo en la supresión de símbolos contrarios a la memoria democrática, habiendo presentados varios escritos sin que hayan recibido respuesta alguna. En este caso concreto, tras nuestra intervención, el Ayuntamiento respondió con un informe dando cuenta de la situación en la que se encontraban cada uno de las cuestiones planteadas.

Y a los efectos de dimensionar adecuadamente el grado de incumplimiento del mencionado artículo 32 de la Ley, se han iniciado expedientes de queja de oficio por cada una de las provincias andaluzas, (queja 21/12) solicitando a todos los Ayuntamientos de más de 20.000 habitantes, y a las Diputaciones Provinciales en relación al resto de municipios:

- Si tiene inventariado en su municipio relación de elementos contrarios a la Memoria histórica y Democrática conforme al contenido del artículo 32 de la Ley 2/2017 de 28 de marzo, con independencia del quien sea el responsable de su eliminación. En caso de que no los tengan, si les constan la existencia de los mismos en su municipio.
- Si ha recibido algún tipo de solicitud instando la retirada de dichos elementos por parte de otra Administración (autonómica o estatal), entidad memorialista o particular y la tramitación dada al respecto, así como las dificultades encontradas en caso de ponerse de manifiesto la inviabilidad para su retirada.
- Las actuaciones y procedimientos arbitrados en los municipios para determinar su eliminación y si tienen previsto el destino de los elementos eliminados o a eliminar.
- Si ha notificado o requerido a la Consejería competente en la materia, actual Consejería de Cultura y Patrimonio Histórico, apoyo o asesoramiento para tal finalidad.

Una queja que será valorada en función de los informes remitidos por cada administración en los sucesivos meses.

En otro orden de planteamientos, en la queja 20/1704, nos traslada el interesado que tras una solicitud de información pública sobre la **falta de desarrollo reglamentario para la confección del censo de víctimas de la guerra civil**, recibió como respuesta en marzo pasado que *"A la llegada del nuevo gobierno a la Junta de Andalucía, no se había producido ningún avance en la confección del censo de víctimas al que se refiere el Art. 6 de la Ley 2/2017 de Memoria Histórica y Democrática de Andalucía. En todo caso, la consecución de ese objetivo previsto en la Ley requiere de un desarrollo reglamentario previo tal como establece el apartado 2 del Art. 6. En tanto no se apruebe dicho reglamento, no pueden iniciarse los trámites para disponer de un documento como el censo de víctimas, de una enorme complejidad en su elaboración por la amplitud del período histórico al que se refiere y por los años transcurridos desde entonces"*.

Por tal motivo, solicitamos a la Consejería conocer el estado de cumplimiento de la obligación que la referida norma impone de elaboración del preceptivo reglamento que permita la confección del censo de víctimas de la Guerra Civil, habiendo recibido recientemente respuesta similar a la facilitada al ciudadano en marzo pasado:

*"La previsión contemplada en el artículo 6 de la Ley de crear un censo de víctimas se remite en su apartado 3 a los que reglamentariamente se establezca. Y ello porque se trata de una materia de una enorme complejidad ... Esto ha provocado que ni a nivel estatal ni a nivel de ninguna Comunidad Autónoma haya sido posible de momento la elaboración de un censo de este tipo, que no obstante, una vez se apruebe el reglamento que permita su elaboración en Andalucía, se llevará a cabo en los términos reglamentariamente establecidos"*.

En el anterior informe transcrito concluía indicando que *"Por otra parte, resulta necesario destacar que la ley contiene un amplio elenco de remisiones a desarrollo reglamentario, lo que se irá produciendo de forma paulatina, como de hecho, ya se ha producido alguna en el presente periodo legislativo"*.

En el expediente de queja 20/0319 el interesado nos comunicaba la **falta de ejecución del presupuesto que estaba previsto para 2019**, sin que se hubieran iniciado actuaciones que no estuvieran ya previstas por el anterior ejecutivo. Por ello, procedimos a solicitar información tanto de la dotación presupuestaria correspondiente al año 2019 como de su ejecución.

Siendo a finales del pasado ejercicio cuando de nos comunico que *"los créditos destinados en el ejercicio 2019 al programa 311 ... asciende a la cuantía de 1.225.200,00 euros"* y que *"la ejecución en el ejercicio 2019 ha supuesto para el programa 311 un coste total de 661.608,00 euros"*, lo que supone un 54% del presupuesto. Estando pendiente de recibir una ampliación solicitada a dicha información, para conocer que partidas han sido ejecutadas y cuales no, con indicación de los motivos que lo han impedido toda vez que existía crédito disponible.

### 1.8.2.2. Prisiones

En 2020 ha aumentado el número de quejas presentadas por la población reclusa, alcanzando un total de 377 expedientes, en los que los interesados solicitaban nuestra intervención en asuntos relacionados con la salud, la valoración para las prestaciones, cuestiones de régimen o las deficiencias en las instalaciones de los centros penitenciarios, que según manifestaban vulneraban su derechos.

#### 1.8.2.2.1. Los problemas de salud en la población reclusa

**Un alto porcentaje de la población reclusa presenta importantes problemas de salud**, entre los que se encuentran patologías relacionadas con la salud mental, el consumo de tóxicos u otras dolencias como la sarna, la tuberculosis, hepatitis C o VIH. Los propios internos como sus familiares o letrados denunciaron ante esta Institución deficiencias en la atención médica en los centros penitenciarios, discrepancia en los tratamientos pautados o la falta de derivación a atención médica especializada.

Especial mención merecen las carencias en la atención médica facilitada en el Centro Penitenciario Sevilla II por la que recibimos numerosos expedientes de queja en los que se nos trasladaba que en dicho centro no se estaban cubriendo las plazas de facultativos, teniéndose que hacer las guardias localizadas y por lo tanto sin presencia física en el centro penitenciario, atendiendo únicamente la consultas de urgencia y sin posibilidad por tanto de llevar a cabo el seguimiento necesario a los internos con patologías crónicas.

Una cuestión que nos trasladaron, además de los internos enfermos o sus familiares, los propios funcionarios. Así en el expediente de queja 20/1629, representantes del sindicato ACAIP (Agrupación de los Cuerpos de la Administración de Instituciones Penitenciarias) en una reunión celebrada en nuestra sede, aportaron informes acreditando la **falta de personal facultativo en este centro y en el resto de los establecimientos penitenciarios de Andalucía**, denunciando que existían unas 600 vacantes por cubrir. Manifestaban que esta situación perjudica gravemente a la población reclusa que no puede ser debidamente atendida, detallando las consecuencias de esta falta de personal médico en los siguientes términos:

- *"Sobrecargas de trts decir, no presenciales, por las que se ponen en comunicación los enfermeros de servicio y los Jefes de Servicios con los médicos para explicarles cualquier urgencia médica en su ausencia.*
- *La calidad de la atención sanitaria es peor.*
- *Colapso de los Departamentos de Enfermería: En los diferentes Departamentos de Enfermería de los centros penitenciarios se está produciendo un fenómeno de concentración de actividades sanitarias y masificación de internos e internas a tratar con los consecuentes problemas de seguridad para los profesionales de los centros penitenciarios*

*Debido a la falta de efectivos médicos, no se pueden continuar pasando semanalmente consultas en las unidades residenciales, tal como se hacía antes de esta crisis de falta de personal. Por un*

*lado, tenemos que los internos y las internas que eran atendidos por los facultativos, en los distintos módulos donde reside la población reclusa, para atender a aquellos con patologías crónicas o que habían desarrollado alguna enfermedad, ya no cuentan con este servicio.*

*Entonces, la población reclusa que solicita atención médica, de carácter urgente (premisa para ser trasladado al Departamento de Enfermería), se concentra en salas atestadas, en las que es difícil mantener una mínima seguridad y en las que se producen continuos conatos de conflictos entre internos”.*

Esta cuestión ya propició la apertura de la queja de oficio 19/4403, en la que solicitamos la colaboración de la Secretaría General De Instituciones Penitenciarias, informándonos entonces de las medidas adoptadas para paliar las deficiencias detectadas en la atención médica a los pacientes privados de libertad, manifestando en su respuesta que **“Desde esta Administración se están redoblando los esfuerzos para conseguir mayores dotaciones de médicos además de propiciar encuentros y negociaciones tendentes a hacer efectivas las transferencias de la sanidad penitenciaria en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía.”**

Esta transferencia sigue sin concretarse, pese a que ambas administraciones nos trasladaron la intención firme de materializarla, retraso en el que habrá contribuido la incidencia de la Covid 19 en los órganos gestores que deben de abordarlo.

En cuanto a la **derivación a la atención médica especializada**, en el expediente de queja 20/3590, su promotor, interno en el Centro Penitenciario Puerto II denunciaba que padecía una hernia que le causaba importantes dolores para los que únicamente le pautaban calmantes, sin cursarse desde el centro de cumplimiento derivación a atención médica especializada.

Solicitada la colaboración de la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias nos remitieron informe en el que detallaban las gestiones efectuadas en relación al interno, indicando las conducciones de urgencia al Hospital de referencia hasta en cuatro ocasiones, detectándose tras meses de espera que la demora se debía a la pérdida del registro de demanda quirúrgica.

Con estos datos nos dirigimos al Hospital universitario de Puerto Real que nos remitió informe en el que se indicaba que el retraso se debía a que no se había registrado debidamente la petición de intervención en admisión general pero que, tras nuestra intervención, se había citado al paciente y practicado las pruebas de preanestesia, restando únicamente la asignación de fecha de operación.

El abordaje de la **enfermedad mental en el ámbito penitenciario** también ha sido objeto de análisis e intervención desde esta Institución. La discrepancia con los tratamientos pautados por los servicios médicos penitenciarios, así como la falta de seguimiento y de adecuación de los programas de intervención a la situación de estos internos ha sido trasladado en las quejas remitidas.

En el expediente de queja 20/1697, la familia de un interno del Centro Penitenciario de Algeciras solicitaba nuestra intervención ante la notificación del traslado de su hijo al Centro Penitenciario Madrid VII-Estremera lo que les dificultaría mantener comunicaciones periódicas por su edad y situación personal.

Solicitaban un destino adecuado al perfil de su hijo, **enfermo mental grave** que requiere un acompañamiento específico al protagonizar numerosos incidentes con la población reclusa, al mismo tiempo que les permitiera mantener comunicaciones familiares ya que tienen su residencia en Algeciras.

Tras nuestra petición desde la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias nos remitieron respuesta en la que accedían a la petición de los promotores de este expediente y en la que indicaban que:

*“La Junta de Tratamiento del Centro Penitenciario de Algeciras, con fecha 15/04/2020, propuso el mantenimiento en segundo grado de tratamiento del interno y cambio de Centro de cumplimiento a Madrid VII.*

*Este Centro Directivo, analizada la propuesta, resolvió, con fecha 26/06/2020, el mantenimiento de grado y el cambio del Centro de cumplimiento, asignándole el Centro penitenciario de Córdoba por las siguientes razones:*



-Tiene un número importante de incompatibilidades con otros internos en el Centro penitenciario de Algeciras, lo cual dificulta su clasificación interior.

-El Centro penitenciario de Córdoba es un Centro de la Comunidad andaluza, por lo que se mantiene cerca de su entorno familiar.

-Dada su problemática adaptación y convivencia, se entendió que el Centro Penitenciario de Córdoba dispone de recursos humanos y materiales que pueden favorecer un giro actitudinal muy positivo”.

### 1.8.2.2.2. Valoración de la Discapacidad

Por **retrasos en el reconocimiento o revisión de grado de discapacidad de la población reclusa** hemos recibido también en 2020 escritos de queja en los que se solicitaba la intervención de esta Institución.

El estado de salud de la población reclusa, como decíamos anteriormente, es muy precario y se ve en muchas ocasiones agravado por el ingreso y la estancia en prisión. El reconocimiento o revisión de la discapacidad de los internos adquiere una especial relevancia si la situación del solicitante es valorada con un 65% ya que podrían ser beneficiarios, si reúnen el resto de requisitos, de una prestación no contributiva (PNC), ingresos que pueden facilitar la inclusión social de los internos al finalizar su condena y salir en libertad.

En el expediente de **queja 19/5800** el interesado, interno en el Centro Penitenciario de Huelva denunciaba retrasos en su revisión de grado al haber empeorado gravemente su estado de salud desde que se le reconociera en 2015 un 48% de discapacidad.

Nos informaba la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias que se había formalizado petición de su revisión ante Centro de Orientación y Valoración de Huelva el 28 de diciembre de 2018. Interesado informe a la Delegación Territorial de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Huelva nos indican que el interno fue valorado en prisión el 27 de febrero de 2020, con más de un año de retraso.

Constatado el incumplimiento de los plazos recogidos en la normativa de aplicación y en el propio Plan de Mejora de los CVO 2014-2016, donde se indicaba como criterios de calidad que **las respuestas de las demandas de valoración se realizarán dentro del tiempo máximo establecido por Ley, debiendo ser resueltas el 100% de las solicitudes en un tiempo inferior a 6 meses**, así como que desde la fecha de solicitud del reconocimiento del grado de discapacidad y la primera cita no debe transcurrir más de 1 mes, debiendo tener cita en un tiempo inferior a 1 mes el 85% de las solicitudes, se ha emitido resolución instando al cumplimiento de los plazos establecidos para la valoración como para la resolución de estos expedientes.

En cumplimiento del art. 29.1 de la Ley 9/1983 la Delegación Territorial nos traslada que “*En cuanto a las mejoras en los procedimientos de valoración informar que se ha contactado con la Dirección del Centro Penitenciario para solicitar la colaboración de los profesionales de prisión para que faciliten la información y/o documentación necesaria y los técnicos del Centro de Valoración y Orientación puedan realizar las valoraciones de discapacidad por informes. Esto supondrá, si hay respuesta positiva como esperamos, una considerable reducción en los tiempos de demora al poder resolver los expedientes conforme llegue la información solicitada desde Prisión*”.

También en el marco de la atención a la discapacidad en la población reclusa, hemos tramitado la **queja 20/3295**. Su promotor, funcionario de prisiones, nos trasladaba los **problemas de los internos con discapacidad auditiva para mantener comunicaciones con el exterior**, una situación que ha mejorado tras la implementación de las vídeo llamadas en los centros penitenciarios durante la covid-19.

Tras la declaración del estado de alarma y la prohibición de las comunicaciones familiares en prisión, como medida de control y prevención de contagio, la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias dictó una instrucción referida el uso de este sistema de comunicaciones para que el contacto de los internos con sus familias resultara más cercano y rebajar las tensiones en los centros de cumplimiento y evitar el aislamiento familiar.

Manifestaba el interesado que con la comunicación mediante videollamadas, posible tras la entrega de smartphones a los centros penitenciarios, se superaban las limitaciones en los contactos telefónicos de los internos sordos, equiparando sus derechos a los del resto de presos y permitiéndoles la autonomía reclamada por este colectivo.

Por todo ello solicitaba nuestra intervención para que se mantuviera este sistema una vez finalizara el estado de alarma y se reestablecieran las comunicaciones de los internos con sus familias y las llamadas según lo establecido en el Reglamento Penitenciario.

Remitida petición de colaboración a la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias nos remitieron informe en que nos trasladaban que el Director General de Ejecución Penal y Reinserción Social había remitido orden de servicio a los establecimientos penitenciarios sobre video-llamadas y otros servicios telefónicos con las instrucciones que se detallan:

*"Desde el año 2008 el número de llamadas telefónicas autorizadas a las personas privadas de libertad se amplió, con carácter general a 10 semanales ocho en el caso de quienes, de acuerdo con lo establecido en el art. 51 de la LOGP V art.43 del RP, tengan intervenidas las comunicaciones.*

*Recientemente, en 2019, de igual modo, se amplió la duración de las mismas a 8 minutos.*

*En la actualidad y como consecuencia, de un lado, de la generalización del uso de las vídeo llamadas a través de smartphones con ocasión de la pandemia del covid 19 y, de otro, del desarrollo de nuevas posibilidades tecnológicas, se van a ir implementando progresivamente en los centros penitenciarios diferentes servicios que complementan y mejoran los actuales (...)*

*Instalación de teléfonos de vídeo llamada.*

*De forma progresiva se van a ir instalando en los centros penitenciarios teléfonos con pantalla que permiten la realización de vídeo llamadas.*



*Para ello deberá preverse el uso de un espacio que permita la necesaria privacidad de la llamada, preservando la imagen del personal penitenciario, sin menoscabo de los controles que deban llevarse a cabo para garantizar un uso adecuado de la instalación.*

*La realización de estas llamadas computará dentro del límite máximo y respetará la duración ya establecida de 8 minutos y las personas destinatarias aquellas que tenga autorizadas."*

Tal y como nos trasladan desde la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias, "Se pretende con ello dar respuesta a nuevas realidades sociales que exigen el desarrollo de nuevas tecnologías en el campo de las comunicaciones dentro de los centros penitenciarios y, por añadidura y con carácter más específico, solventar situaciones para aquellas personas con capacidades diferentes que se encuentran en prisión, por ejemplo las personas sordas."

Con la adopción de las medidas indicadas se atiende por tanto la pretensión planteada por el promotor de este expediente, mejorando la situación de estos presos y sus familiares que podrán comunicarse en igualdad de condiciones que el resto de internos, no precisando de la intervención de un tercero garantizándose por tanto la intimidad en sus conversaciones.

### 1.8.2.2.3. Otras cuestiones del ámbito de prisiones

También por cuestiones de **traslados** se dirigió a esta Defensoría el promotor del expediente de queja 20/3377, preso preventivo en el Centro Penitenciario de Alhaurín de la Torre que solicitaba el cumplimiento de la prisión preventiva en Algeciras para de ese modo poder comunicar con sus familiares.

En el informe de la Secretaría General de Migraciones detallaban que "con fecha 25/06/2020 se autorizó el traslado del interno al Centro penitenciario de Algeciras, por vinculación familiar, donde se encuentra desde el 9/07/2020.

*Con anterioridad no fue posible el traslado de Centro por la situación de alarma sanitaria provocada por el COVID 19".*

La situación de exclusión en la que se encuentra determinadas personas privadas de libertad dificulta su reinserción social al carecer de redes de apoyo que les impide disfrutar de **permisos de salida** por carecer de recursos o de familiares que le presten acogida.

En esta situación se encontraba el promotor del expediente de queja 20/4130. En su escrito el interesado manifestaba que, el recurso de acogida para sus permisos ordinarios de salida había remitido comunicación al centro

penitenciario rechazando que disfrutara de su próximo permiso en sus instalaciones, sin que se hubieran registrado incidencias o incumplimientos en anteriores salidas.

Ante esta situación solicitó a la trabajadora social de su Equipo Técnico otra alternativa de acogida, ya que este hecho afectaba negativamente a la concesión de su tercer grado.

Interesada respuesta a la Secretaría General De Instituciones Penitenciarias nos informaron en los siguientes términos "El quejoso se encuentra clasificado en tercer grado de tratamiento por resolución de este Centro Directivo de fecha 30/07/2020. Se ha acordado fijar como Centro de destino el CIS Manuel Montesinos de Algeciras en donde se encuentra desde el 10/08/2020."

**Las deficiencias en la climatización de las prisiones** también han motivado la apertura de diversos expedientes de queja del centro penitenciario Sevilla II, situado en una ciudad con temperaturas muy extremas en determinadas estaciones del año. Los problemas trasladados se refieren a las deficiencias de

**"Las deficiencias en la climatización de las prisiones también han motivado la apertura de diversos expedientes de queja"**

la calefacción en las celdas, que afectaba gravemente a los presos durante los meses de invierno y a la falta de climatización de los locutorios y espacios de comunicaciones especiales, en los meses de calor

En este último caso, denunciaban los internos en Sevilla II que los funcionarios del centro penitenciario no activaban el aire acondicionado instalado en los locutorios y en las salas de comunicaciones los días de visita, alcanzándose en dichas estancias altas temperaturas, situación que les impedía disfrutar de las comunicaciones con sus familiares, ancianos y menores que se veían especialmente afectados por esta situación.

Solicitada la colaboración de la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias nos trasladaron que:

*"El horario de funcionamiento del sistema de aire acondicionado en la zona de comunicaciones del departamento de aislamiento, se fija en función de los horarios de las mismas, habitualmente en dos turnos: de mañana y tarde.*

*Es habitual la parada del sistema durante las horas de no uso y en el intervalo entre turnos, mientras que en los periodos de calor se modifica la intensidad y/o duración de la climatización, teniendo en cuenta los internos.*

*La puesta en funcionamiento del aire acondicionado se realiza, habitualmente, en el mes de junio de cada año y, si bien los parámetros de funcionamiento inicial son más suaves, estos se van incrementando según aumenta el calor, ampliándose horarios e intensidad.*

*Las fluctuaciones de temperatura y las frecuentes olas de calor que se producen en la zona climática donde se ubica el centro hacen imposible que, en determinados momentos, aún con el equipo a pleno rendimiento, se alcance una temperatura confortable a determinadas horas del día en las que se producen comunicaciones familiares (entre 16 y 18 horas por ejemplo).*

*En todo caso, una vez la Dirección del centro tuvo conocimiento de esta demanda a finales de julio, se adecuó el funcionamiento del sistema y no consta posteriormente, hasta la fecha, nuevas quejas en esta materia".*

### 1.8.2.3. Política Interior

Se recogen en este apartado las quejas que se atienden en materia de protección civil y seguridad ciudadana, englobando cuestiones como la Administración Electoral, Asociaciones, Juegos y Espectáculos.

La casi totalidad de las cuestiones que nos son trasladadas por los interesados hacen referencia a asuntos relacionados con la seguridad ciudadana, bien sean competencia de la Policía Autónoma o Agentes de la Policía Local de los distintos municipios, como a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado (Cuerpo Nacional de Policía o Guardia Civil).

Este año se han visto incrementadas las quejas referidas a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, al hacer referencia a temas relacionados con el cumplimiento de las distintas medidas adoptadas para combatir los efectos de la COVID-19.

Muchas de estas quejas no han sido admitidas a trámite ya que eran cuestiones donde no se apreciaba irregularidad alguna que supusiera una vulneración de un derecho fundamental, o en por acudir a nosotros directamente o por no ser de competencia de esta Institución. En este último caso se ha informado a los interesados de cómo dirigirse a la Policía Nacional o Guardia Civil para que denunciaran los hechos, o se les comunicaba que debían dirigir sus quejas a la respectiva Subdelegación del Gobierno o al propio Defensor del Pueblo del Estado.

Así, los expedientes de queja 20/0983 sobre las condiciones de los calabozos de la Comisaria de Policía Nacional en el Puerto de Santa María, o la queja 20/1820 donde el interesado nos trasladaba el peligro de contagio por la libre circulación de trabajadores transfronterizos en Gibraltar, cuestión que si bien surgió al inicio de la pandemia, vuelve ahora a estar de actualidad tanto por la llamada "nueva cepa del SARS-CoV-2 del Reino Unido" como por los acuerdos de la Unión Europea y el Reino Unido tras el Brexit.



## 1.8. Justicia, Prisiones y Política Interior

En cuanto a cuestiones relacionadas con las funciones propias de las Policías Locales, dentro de los aspectos de seguridad ciudadana, versan principalmente sobre **la falta de seguridad convivencia en determinados ámbitos locales**, que consideran nulas, insuficientes o deterioradas y les impide desarrollar adecuadamente su cotidianidad.

A este respecto, se han vuelto a promover por diferentes entidades vecinales o colectivos dichos conflictos vecinales, cuestiones que trasladamos a los municipios afectados, con el objeto de conocer las actuaciones realizadas para evitar las situaciones descritas e instar en el caso de ser necesario, a adoptar los mecanismos de diálogo, propiciando incluso trabajos de coordinación con las Juntas Locales de Seguridad, todo ello a los efectos de dar una respuesta a las peticiones ciudadanas.

En el pasado año algunos de estos expedientes nos han servido para realizar una labor de seguimiento de las medidas acordadas en actuaciones precedentes sobre la misma o similares zonas del municipio, así podemos reseñar la **queja 20/0973** y queja 20/1209 en las que se nos informó que *"como forma de de dar continuidad a las líneas de intervención establecidas ... El objetivo primordial de estos perfiles de integración social se centra en la intervención y la atención a un grupo de población en situación de exclusión social y con problemática de muy distinta índole ... las intervenciones ha conllevado además la realización de rutas de prospección por zonas ..., tratándose de un perfil sin adherencia a recursos, con los que se ha ido trabajando la motivación y el acceso a los mismos como puente a otros recursos más especializados de tratamiento y deshabitación de adicciones"*.

También en estas cuestiones, nos vemos obligados a no admitir a trámite algunos de los expedientes ya que ante el concreto problema se opta por acudir directamente ante esta Institución, sin haberse dirigido previamente a la Corporación y por lo tanto sin que se haya podido dar respuesta y poder solucionar el conflicto. Es el caso de la queja 20/3201 en la que se solicitaba la colocación de una placa de prohibición de perros y motos, o la queja 20/5915 en la que se queja de un servicio[ deficiente por parte de la Policía Local.

En el resto de cuestiones, que aún no siendo significativas por el número de casos traemos a colación a los efectos de ilustrar la preocupación de la ciudadanía en esta materia. Así respecto a **protección civil o emergencias** reseñamos la queja 20/6024 en la que el interesado nos da traslado de la carencia del Servicio de Extinción de Incendios propio en un municipio almeriense.

Y de la misma forma, con ocasión de los último comicios celebrados, recibimos el escrito de una ciudadana que había sido designada **Presidenta de una Mesa electoral y cuyas excusas habían sido desestimadas sin una mínima motivación. queja 19/6153**

Un expediente que concluyó con la publicación de una Resolución que contenía una Recomendación de que «en lo sucesivo se debería motivar al menos sucintamente las causas de denegación de las excusas alegadas tras las designaciones para no formar parte de las Mesas Electorales.», la cual fue aceptada por la Junta Electoral de Zona.

Una resolución motivada entre otras en la doctrina del profesor García de Enterría, «... la motivación es un elemento independiente del acto y no un simple elemento formal y la define: "Motivar un acto administrativo es reconducir la decisión que en el mismo se contiene a una regla de derecho que autoriza tal decisión o de cuya aplicación surge. Por ello, motivar un acto obliga a fijar, en primer término, los hechos de cuya consideración se parte y a incluir tales hechos en el supuesto de una norma jurídica; y, en segundo lugar, a razonar cómo tal norma jurídica impone la resolución que se adopta en la parte dispositiva del acto"».