



## 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.

<b>Materia principal</b>	<b>3</b>
<b>1.8. Justicia, Prisiones y Política Interior</b>	<b>3</b>
<b>1.8.1. Introducción</b>	<b>3</b>
<b>1.8.2. Análisis de las quejas admitidas a tramite</b>	<b>4</b>
<b>1.8.2.1. Justicia</b>	<b>4</b>
1.8.2.1.1. Dilaciones en la tramitación de los procedimientos	5
1.8.2.1.2. Reconocimiento del beneficio de la justicia jurídica gratuita	7
1.8.2.1.3. Memoria Democrática	8
<b>1.8.2.2. Prisiones</b>	<b>10</b>
1.8.2.2.1. Los problemas de salud en la población reclusa	10
1.8.2.2.2. Valoración de la Discapacidad	12
1.8.2.2.3. Otras cuestiones del ámbito de prisiones	13
<b>1.8.2.3. Política Interior</b>	<b>14</b>
<b>1.8.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas</b>	<b>16</b>
1.8.3.1. Actuaciones de Oficio	16
1.8.3.2. Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas	16
1.8.3.2.1. Colaboración de las Administraciones	16
1.8.3.2.2. Resoluciones no aceptadas	17
<b>Este tema en otras materias</b>	<b>18</b>
<b>Balance del Defensor</b>	<b>18</b>
<b>2. Principales indicadores</b>	<b>18</b>
<b>2.2. Justicia</b>	<b>18</b>
<b>3. Retos ante la COVID-19</b>	<b>19</b>
<b>3.4. Todo está cerrado. Hacia una administración humanizada e inclusiva en su digitalización</b>	<b>19</b>
<b>1.1. Administraciones Tributarias, Públicas y Ordenación Económica</b>	<b>19</b>
<b>1.1.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite</b>	<b>19</b>
<b>1.1.2.2. Administraciones Publicas y Ordenación Económica</b>	<b>19</b>
1.1.2.2.4. Servicios municipales	19
1.1.2.2.5. Comercio e Industria	20
<b>1.4. Educación</b>	<b>20</b>
<b>1.4.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite: Enseñanzas no universitarias</b>	<b>20</b>
1.4.2.4. Equidad en la Educación	20
<b>1.5. Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social</b>	<b>21</b>
<b>1.5.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas</b>	<b>21</b>



## 10. Justicia, prisiones y política interior

1.5.3.1. Quejas de oficio	21
<b>1.7. Infancia y Adolescencia</b>	<b>22</b>
<b>1.7.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite</b>	<b>22</b>
1.7.2.1. Infancia y adolescencia en situación de riesgo	22
1.7.2.1.1. Denuncias de riesgo en el entorno social y familiar de los menores.	22
1.7.2.5. Responsabilidad penal de menores infractores.	22
1.7.2.9. Familias	27
1.7.2.9.1. Conflictos en el seno de la familia	27
1.7.2.9.2. Puntos de Encuentros Familiar	28
<b>1.10. Personas migrantes</b>	<b>29</b>
<b>1.10.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite</b>	<b>29</b>
1.10.2.1. Sistema de primera acogida y atención a los migrantes llegados por vía marítima	29
1.10.2.2. La realidad de los asentamientos de personas temporeras extranjeras en Andalucía	31
1.10.2.4. Retrasos en la tramitación de los expedientes de nacionalidad	35
<b>1.13. Sostenibilidad, Medioambiente y Obras Públicas</b>	<b>36</b>
<b>1.13.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite</b>	<b>36</b>
1.13.2.1. Sostenibilidad y Medioambiente	36
1.13.2.1.1. Contaminación acústica	36
<b>3. Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía</b>	<b>37</b>
<b>3.3. Análisis cualitativo de las quejas</b>	<b>37</b>
<b>3.3.7. Justicia y Prisiones</b>	<b>37</b>
 <b>REVISTA DEL INFORME ANUAL</b>	 <b>38</b>
<b>05. Atender las quejas</b>	<b>38</b>
- Relaciones paternofiliales. Cumplimiento de medidas de seguridad versus relaciones paternofiliales	38
- La atención ciudadana en el Registro Civil. Atención presencial frente atención no presencial en tiempos de pandemia	39
<b>06. Atención e información ciudadana</b>	<b>40</b>
- Mejorar y humanizar los servicios de Información y atención ciudadana	40
<b>07. Servicio de Mediación</b>	<b>42</b>
- Promover la cultura de Paz. Inversión de los modelos de gestión de la confrontación a la colaboración, en aras de la Paz social	42
<b>08. Informes especiales</b>	<b>44</b>
- Los 13 retos del Defensor del Pueblo andaluz para afrontar la COVID-19	44



## Materia principal

### 1.8. Justicia, Prisiones y Política Interior

#### 1.8.1. Introducción

El presente capítulo está dedicado a las materias relacionadas con la Administración de **Justicia, Prisiones y Política Interior**.

En el ámbito de la **Administración de Justicia**, venimos reiterando en los sucesivos Informes Anuales la denuncia de la crónica situación de colapso producida en numerosos órganos judiciales, situación que se ha visto agravada por la actual crisis socio-sanitaria que ha provocado la pandemia mundial que nos está asolando.

Dicha situación de excepción y su evolución posterior, ha provocado la promulgación de un ingente número de normas con el objeto de adaptar a esta "nueva realidad" la prestación de los servicios públicos. Así, la Resolución de la Secretaría de Estado de Justicia, de 23 de marzo de 2020, sobre el cálculo y distribución de dotaciones de servicios mínimos esenciales, el Real Decreto Ley 16/2020, de 28 de abril, de medidas procesales y organizativas, con objeto de acometer un proceso de preparación de la Administración de Justicia tanto en la adopción de cambios normativos como organizativos, o Ley 3/2020, de 18 de septiembre, de medidas procesales y organizativas para hacer frente al COVID-19 en el ámbito de la Administración de Justicia.

Y de la misma forma, en lo que compete a la Junta de Andalucía, la Dirección General de Oficina Judicial y Fiscal, ha adaptado al ámbito autonómico la regulación estatal, entre otras las siguientes:

- Instrucción 3/2020, de 1 de abril, por la que se establece el régimen de cobertura a prestar en los servicios esenciales de la Administración de Justicia en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Resolución de 11 de mayo de 2020, por la que se regula la presencia del 33% de los efectivos que presten servicios en los Órganos Judiciales, Fiscalías e Institutos de Medicina Legal y Ciencias Forenses.
- Resolución de 26 de mayo de 2020, mediante la cual se amplía al 60% la presencia de personas funcionarias en las Sedes Judiciales.
- Resolución de 8 de junio de 2020, mediante la cual se prevé la presencia en las Sedes Judiciales del 100% de los efectivos de cada centro de destino, manteniendo las medidas de seguridad individual y colectiva.

La elevada tasa de litigiosidad previamente existente, unida a la carencia de medios materiales y personales para afrontar esta situación, requiere implementar una nueva concepción del sistema de resolución de los conflictos, así como un nuevo modelo de la Oficina Judicial, tal y como se regula en el Decreto 1/2014 de 14 de enero por el que se regula la organización y estructura de las Oficinas Judicial y Fiscal en Andalucía.

Relacionado con la **Ley 2/2017, de 28 de Marzo, de Memoria Histórica y Democrática de Andalucía** y las quejas recibidas en el año 2020, el capítulo III del título II se refiere a «la prohibición de la exhibición pública de símbolos y elementos contrarios a la Memoria Democrática y la prevención y evitación de los actos públicos en menoscabo de la dignidad de las víctimas o sus familiares o en homenaje del franquismo o sus responsables»

Por su parte, el Plan Andaluz de Memoria Democrática 2018-2022 (PAMD), «viene a dar cumplimiento a la labor de planificación estipulada en el art. 43 de la Ley 2/2017, de 28 de marzo, de Memoria Histórica y Democrática de Andalucía, que establece la oportunidad de recoger las actuaciones de la Administración de la Junta de Andalucía en materia de memoria democrática en un plan de duración cuatrienal, que se concrete anualmente en planes específicos que contemplen los objetivos, prioridades y recursos para el año correspondiente.»

Un Plan que da respuesta a la demanda social de hacer efectivo el derecho a conocer la verdad de lo acaecido, con la finalidad de dignificar a las víctimas, el derecho a investigar para resarcir desde el principio



## 10. Justicia, prisiones y política interior

de justicia; y el derecho a reparar de manera plena la violación y el daño sufrido, junto al objetivo de la no repetición.

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 protocolizar 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 trámite

#### 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



## 10. Justicia, prisiones y política interior

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



## 10. Justicia, prisiones y política interior

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.



## 10. Justicia, prisiones y política interior

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.



## 10. Justicia, prisiones y política interior

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



## 10. Justicia, prisiones y política interior

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 escrito 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 la 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 Ayuntamiento 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 memorialistas 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 víctima 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"*.



## 10. Justicia, prisiones y política interior

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.*



## 10. Justicia, prisiones y política interior

*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.*



## 10. Justicia, prisiones y política 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.



## 10. Justicia, prisiones y política interior

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.



## 10. Justicia, prisiones y política interior

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.

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

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 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.



## 10. Justicia, prisiones y política interior

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 Autonómica 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.

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 dialogo, 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



## 10. Justicia, prisiones y política interior

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"».

### 1.8.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

#### 1.8.3.1. Actuaciones de Oficio

En este ejercicio de 2020, 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 20/2224, dirigida a la Viceconsejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local, relativa a la falta de higiene por deficiencias en el servicio de limpieza en las sedes judiciales de la provincia de Sevilla.

- Queja 20/2226, dirigida a la Secretaria General de Instituciones Penitenciarias, los Colegios de Abogados y las Jefaturas de las Fiscalías Provinciales relativa a los servicios esenciales de los Juzgados de Instrucción y Vigilancia Penitenciaria y Colegios de Abogados en relación a los internos en prisión.

- Queja 20/2502, dirigida a la Viceconsejería de Cultura y Patrimonio Histórico, relativa a falta de creación del Comité Técnico regulado en el artículo 32.6 de la Ley de Memoria Democrática.

- Queja 20/2576, dirigida a la Viceconsejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local, relativa a los servicios mínimos del personal de la administración de justicia.

- Queja 20/2840, dirigida a la Delegación Territorial de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local, relativa a la avería del ascensor de la sede judicial de Alcalá de Guadaira (Sevilla) impide a discapacitados acceder a la sala de vistas.

#### 1.8.3.2. Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

##### 1.8.3.2.1. Colaboración de las Administraciones

En cuanto al grado de colaboración, afirmamos ante todo, la franca oportunidad de mejora de esta colaboración ganando agilidad y rapidez en ofrecer las informaciones necesarias para conocer y dilucidar los motivos de las quejas que nos plantean las personas y entidades.

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 de nuestra ley reguladora, 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, y los Colegios de Abogados. 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.

Pero como ya hemos relatado en el presente capítulo, es a partir de los informes de las Fiscalías, cuando podemos confirmar en su caso la problemática de la que se nos da conocimiento.



## 10. Justicia, prisiones y política interior

En el caso de 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, dirigimos una Resolución a la Consejería con competencia en Justicia. Y sin perjuicio de dicha valoración procedemos a comunicar 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.

Y de la misma forma, cuando la cuestión hace referencia a una 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, hemos iniciado la remisión de estas cuestiones a los Juzgados Decanos en su condición de ostentar la representación de los mismos ante los poderes públicos.

Por cuanto se refiere al ámbito penitenciario, tras la reunión mantenida entre esta Defensoría y la Dirección General de Instituciones Penitenciaria, se ha mejorado los cauces de colaboración y más allá del ámbito de supervisión competencial, desde los centros penitenciarios se aporta información que coadyuvan a ofrecer la respuesta merecida que aguarda cada persona afectada, todo ello sin perjuicio de la tramitación de la queja en cuestión.

Seguiremos trabajando para 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.

En materia de **prisiones** esta Defensoría ha contado con la estrecha colaboración de la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias que ha atendido todas nuestras peticiones y habilitado cauces de comunicación ágiles y eficaces que han facilitado nuestra labor con la población reclusa.

Esta colaboración se ha constatado en la gestión de los expedientes de queja, especialmente durante el periodo de confinamiento en el anterior estado de alarma, habiéndose canalizado determinadas situaciones críticas a través de los responsables de los centros penitenciarios, mediante comunicaciones telefónicas y sin perjuicio de la tramitación de la queja en cuestión.

La colaboración de los/as letrados/as del turno de Orientación Jurídica Penitenciaria del Ilustre Colegio de Abogados de Sevilla para establecer cauces de colaboración y protocolizar la derivación de aquéllos internos que contacten con esta Defensoría a su servicio, cuando las circunstancias del caso así lo aconsejen, ha sido de gran ayuda en un año tan difícil como 2020.

### 1.8.3.2.2. Resoluciones no aceptadas

En materia de justicia no se han rechazado ninguna de las resoluciones dictadas, si bien algunas de las remitidas, no se ha recibido a la fecha de este informe anual contestación expresa.



## Este tema en otras materias

### Balance del Defensor

## 2. Principales indicadores

### 2.2. Justicia

Los problemas en el ámbito de la Justicia vienen a representar un 12% de nuestras actuaciones anuales. Desde hace años venimos asistiendo con creciente preocupación a la continua y progresiva tramitación de quejas 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**. 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.

La crónica situación de colapso producida en numerosos órganos judiciales se ha visto agravada por la crisis socio-sanitaria que ha provocado la pandemia mundial que nos está asolando. Dicha situación de excepción y su evolución posterior, ha provocado la promulgación de un ingente número de normas con el objeto de adaptar a esta "nueva realidad" la prestación de los servicios públicos.

La elevada tasa de litigiosidad previamente existente, unida a la carencia de medios materiales y personales para afrontar esta situación, requiere implementar una nueva concepción del sistema de resolución de los conflictos, así como un nuevo modelo de la Oficina Judicial, tal y como se regula en el Decreto 1/2014 de 14 de enero por el que se regula la organización y estructura de las Oficinas Judicial y Fiscal en Andalucía.

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

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.

También se recogen las quejas que se atienden en **Memoria histórica**, donde se han continuado recibiendo quejas, sobre todo de asociaciones memorialistas, ante el incumplimiento de las distintas administraciones públicas locales y particulares en relación a la retirada o eliminación de elementos que consideraban contrarios a la Ley 2/2017, de 28 de marzo, de Memoria Histórica y Democrática de Andalucía, por lo que hemos demandado la necesidad de la puesta ne marcha del Comité Técnico del Gobierno regional para poner orden, rigor y coherencia en el cumplimiento de la ley, que finalmente vio la luz en julio de 2020.



### 3. Retos ante la COVID-19

#### 3.4. Todo está cerrado. Hacia una administración humanizada e inclusiva en su digitalización

...

Por último, un reto global. **Impulsar nuevas formas de resolución de conflictos, como la mediación** (reto 13). Sin abundar, ya que profundizaremos en el siguiente capítulo de este Informe Anual. Parece evidente que la sociedad actual exige unas Administraciones Públicas que adopten e incorporen **nuevas fórmulas de solución de los conflictos naturales** con la ciudadanía; mecanismos como la mediación, la facilitación, la intermediación, la gestión de conflictos, etc.

Las experiencias extraídas de la mediación intrajudicial y extrajudicial, en todos los órdenes del Derecho demuestran que existe una oportunidad para **otorgar a estos mecanismos un lugar relevante para la gestión de los problemas sociales**.

**El reto está en reforzar las instituciones, incorporando estos enfoques en la acción política y formando a personas con competencias adecuadas para gestionar conflictos de manera eficaz.**

En definitiva, el contenido de este Balance clarifica nuestro trabajo y compromiso de presente y futuro, haciendo frente a los nuevos retos que nos demanda la ciudadanía para los próximos años. Y refleja, además, la apuesta de esta Defensoría por lograr la superación de la pandemia que nos invade, la toma de conciencia de las enseñanzas que se han puesto al descubierto tan dolorosamente y la ansiada paz, igualdad real y convivencia de la ciudadanía andaluza en igualdad y disfrute de los derechos.

### 1.1. Administraciones Tributarias, Públicas y Ordenación Económica

#### 1.1.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

##### 1.1.2.2. Administraciones Públicas y Ordenación Económica

##### 1.1.2.2.4. Servicios municipales

...

Por otra parte en la [queja 19/5869](#) por agricultores del municipio de Baza se nos exponía, que estaban desesperados ante la **sucesión de robos que padecen en sus cortijos** desde hace 15 años. Añadiendo que sus denuncias al respecto no son contestadas, por lo que solicitaban la intervención del Defensor del Pueblo andaluz para tratar de paliar la situación.

Tras admitir a trámite la queja formulamos Resolución al Ayuntamiento de Baza en la que proponíamos que a la mayor brevedad se diera respuesta a la queja presentada por los agricultores referidos y se estudiaran las acciones a emprender al respecto.

Por su parte el Ayuntamiento nos contestó *"...la Policía Local de Baza, tiene las competencias recogidas en la Ley orgánica 2/1986 de fuerzas y Cuerpos de Seguridad. En esta materia, nuestras funciones son de colaboración con las fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado. La Policía Local interviene tanto en la prevención como en la actuación ante delitos de hurto y robo. El Campo de Baza es muy extenso, siendo a veces imposible extender la seguridad al 100%. No obstante, se ha actuado desde Policía Local en colaboración con Policía Nacional en hechos delictivos, según planes de seguridad aprobados en las Juntas Locales de Seguridad.*

*Se llevan a cabo patrullas por el campo cuando nuestras funciones de Tráfico y Policía Administrativa lo permiten y siempre dentro de los planes establecidos en Junta Local de Seguridad Ciudadana."*

Por lo anterior, dimos por finalizadas las actuaciones, procediendo al cierre de las mismas, al considerar que se había aceptado nuestra Resolución.



## 10. Justicia, prisiones y política interior

...

### 1.1.2.2.5. Comercio e Industria

...

También en relación con el comercio ambulante, durante el pasado ejercicio tratamos y concluimos la [queja 19/1279](#), promovida por un ciudadano, que actuaba en nombre y representación de la Mancomunidad de propietarios de la Urbanización en Torrox (Málaga), en la que nos exponía que desde hace años venían solicitando del Ayuntamiento la **dotación de un Plan de Seguridad y Evacuación del Mercadillo municipal de venta ambulante**, por cuanto así se exige por la normativa de aplicación.

Según nos indica, las obligaciones en ese sentido impuesta por la normativa y ordenanzas de aplicación en materia de venta ambulante se están incumpliendo en este caso, dado que los días de celebración del mercadillo, los viales de acceso y salida de la zona quedaban colapsados, impidiendo su uso en caso de ser necesario el acceso por los vehículos de los servicios de emergencia de seguridad y protección civil o los de emergencias sanitarias, impidiendo por otra parte el acceso y uso de aparcamientos y garajes privados existentes en la Urbanización y ocasionado problemas de limpieza.

Una vez valoradas las circunstancias concurrentes, admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Administración municipal, sin que por la misma se atendieran nuestros intentos de colaboración y de mediación en las actuaciones.

Razón por la cual procedimos a formular Resolución en la queja indicada, básicamente y, al margen de las cuestiones procedimentales, respecto del régimen jurídico de la autorización de venta ambulante y, sobre las competencias municipales y el desarrollo normativo regulador del comercio ambulante en la actual situación de desescalada por la alarma sanitaria y la necesaria actualización o revisión de la Ordenanza municipal correspondiente.

Además incluimos **Sugerencia** en el sentido que se estudie, suscitando la mayor participación posible y valorando la conveniencia y oportunidad de autorizar el traslado o cambio de ubicación del Mercadillo de Torrox (afectado en la queja), a zona más adecuada y conveniente, respetando las autorizaciones concedidas y adaptando su condicionado a las circunstancias socio-económicas y de salud pública actualmente previstas conforme a la normativa reguladora del subsector.

...

## 1.4. Educación

### 1.4.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite: Enseñanzas no universitarias

#### 1.4.2.4. Equidad en la Educación

...

Por otro lado, hemos comprobado la incompatibilidad de la normativa reguladora de las denominadas Becas 6000 con aquella que contempla las enseñanzas de personas adultas en su modalidad presencial y semipresencial.

Esta incongruencia afecta a la Orden de 5 de julio de 2011, por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de las Becas 6000, y la Orden de 25 de mayo de 2012, por la que se desarrolla el procedimiento de admisión y matriculación del alumnado en los centros docentes públicos para cursar las enseñanzas de Educación Permanente de Personas Adultas en las dos modalidades señaladas.

Recordemos que la Beca 6000 se configura como una ayuda al estudio que tiene como objetivo facilitar la permanencia del alumnado que, cumplido los 16 años, desee continuar con sus estudios de bachillerato o formación profesional de grado medio. Su orden reguladora -Orden de 5 de julio de 2011, conjunta de las Consejerías de Educación y Empleo, por la que se establecen las Bases Reguladoras de la Beca 6000, dirigida



## 10. Justicia, prisiones y política interior

a facilitar la permanencia en el Sistema Educativo del alumnado de Bachillerato y de Ciclos Formativos de Grado Medio de Formación Profesional Inicial-, en su artículo 3.1.g), excluye expresamente que puedan ser beneficiarios quienes cursen las enseñanzas en régimen de adultos; dirigidas estas a las personas mayores de 18 años.

Por su parte, la normativa reguladora de este tipo de enseñanza -Orden de 25 de mayo de 2012- permite excepciones para quienes todavía no hayan alcanzado dicha edad. En concreto, los apartados 2 y 3 de su artículo 3, establecen que excepcionalmente podrán cursar en régimen de adultos los mayores de 16 años si son personas trabajadoras por cuenta propia o ajena que no le permita acudir a los centros educativos en régimen ordinario; ser deportista de rendimiento de Andalucía o de alto rendimiento o alto nivel; encontrarse en situación personal extraordinaria de enfermedad, discapacidad o cualquier otra situación que le impida cursar las enseñanzas en régimen ordinario, quedando incluidas en este supuesto las personas víctimas de la violencia de género y las víctimas de terrorismo, así como sus hijos e hijas, y las personas que se encuentren en situación de dificultad social extrema o riesgo de exclusión; y, por último, las personas mayores de dieciséis años internas en centros penitenciarios o de menores sujetas a medidas de privación de libertad.

Puestos en relación el artículo 3.1.g) de la Orden reguladora de la Beca 6000, con los apartados 2 y 3 del artículo 3 de la Orden reguladora del acceso a las enseñanzas de adultos, quedan excluidos como beneficiarios de la beca todos aquellos alumnos y alumnas que entre los 16 y 18 años, y aun cumpliendo el resto de requisitos exigidos para acceder a la ayuda al estudio, cursan sus enseñanzas en régimen de adultos acogiéndose a las excepciones legalmente establecidas.

Estas circunstancias, por lo tanto, producen una clara discriminación hacia el alumnado potencialmente beneficiario de la Beca 6000, ya que, pudiendo ser beneficiario de la ayuda, esta se condiciona al régimen en el que cursa sus estudios el alumno.

Adquiere esta cuestión una singular relevancia si se tiene en cuenta que, además, gran parte del alumnado excluido, por la incongruencia de ambas normas, es especialmente vulnerable y, por lo tanto, merecedor de una mayor protección, puesto que entre este se encuentran, como señala la norma, personas adolescentes o jóvenes que por precariedad económica se ven obligadas a trabajar a partir de los 16 años; que padecen enfermedades o discapacidad que no les permite estudiar en régimen ordinario; víctimas de la violencia de género y víctimas de terrorismo, y sus hijos e hijas; así como personas que se encuentren en situación de dificultad social extrema o riesgo de exclusión.

No se entiende, por lo tanto, que estando la Beca 6000 destinada a facilitar al alumnado que ha cumplido 16 años la permanencia en sus estudios de bachillerato o formación profesional de grado medio, queden excluidos aquellos que, pudiendo acreditar que cumplen todos los requisitos de carácter personal, económicos y académicos exigidos, se encuentran con el obstáculo de no poder realizar sus estudios en régimen ordinario.

Por ello, hemos sugerido a la Dirección General de Atención a la Diversidad, Participación y Convivencia Escolar que modifique la Orden de 5 de julio de 2011, por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de las Becas 6000, para que se incluya como beneficiario de la beca a aquel alumnado que, cumpliendo el resto de requisitos exigidos, curse sus estudios en régimen de enseñanzas de Educación Permanente de Personas Adultas. ([Queja 19/5677](#)).

### 1.5. Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social

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

##### 1.5.3.1. Quejas de oficio

...



## 10. Justicia, prisiones y política interior

- Queja 20/8354, dirigida a la Dirección General de la Oficina Judicial y Fiscal, en relación con las denuncias dirigidas a esta Institución sobre el modo de proceder para la constitución de listas de reserva Cuerpos Generales al servicio de la Administración de Justicia. Está pendiente de la remisión del preceptivo informe.

...

### 1.7. Infancia y Adolescencia

#### 1.7.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

##### 1.7.2.1. Infancia y adolescencia en situación de riesgo

###### 1.7.2.1.1. Denuncias de riesgo en el entorno social y familiar de los menores.

...

Antes de finalizar este apartado consideramos necesario resaltar que **aunque esta Institución fue concebida como supervisora de las actuaciones de las administraciones públicas de Andalucía en su relación con la ciudadanía, venimos ejerciendo funciones que van más allá de estos cometidos en consonancia con la misión de Defensor del Menor** que nos fue conferida por la Ley autonómica 1/1998, reguladora de los derechos y la atención al menor.

Por ello, además de tramitar quejas relativas a la actuación de las administraciones públicas venimos dando trámite a denuncias de situaciones de riesgo de menores de edad, en las que no se alude a ninguna actuación administrativa que supervisar y que vienen referidas a falta de cuidados o maltrato protagonizado por progenitores o cuidadores principales de los menores. Estas denuncias suelen ser presentadas por familiares de los menores (quejas 20/67; 20/1154; 20/1528; 20/2419), cobrando preponderancia las que son presentadas por progenitores en contexto del litigio por la ruptura de su relación (20/8256; 20/3635; 20/3796; 20/4044); o, también por vecinos (quejas 20/4102; 20/4471; 20/4547; 20/4578, 20/6448).

En otras ocasiones, las denuncias proceden de la Fiscalía o Juzgado. Citamos el ejemplo del oficio procedente de un juzgado en el que se nos daba cuenta de la posible situación de riesgo de unos hermanos, menores de edad, de la que se tuvo conocimiento al instruir un expediente de diligencias previas finalizadas con un decreto de sobreseimiento provisional.

De la documentación que nos fue aportada se deducía la existencia de una posible situación de riesgo de los menores por desatender sus progenitores sus necesidades básicas. Es por ello que tras recibir la denuncia emprendimos actuaciones con la finalidad de que fuesen activados los mecanismos establecidos en la legislación para acreditar la veracidad de los hechos y, en su caso, emprender actuaciones sociales con la familia afectada en su propio entorno. Y a tales efectos solicitamos la colaboración de los ayuntamientos de los dos municipios citados en la denuncia, uno de la provincia de Cádiz y otro de Málaga.

De la información aportada por los servicios sociales de ambos municipios destaca la inclusión de la familia en el Programa de tratamiento a familias con menores en situación de riesgo social, realizándose sucesivas intervenciones para evaluar su situación, sin que hasta ese momento se hubieran detectado carencias en las necesidades básicas de los menores, quienes presentaban buen estado de salud, higiene y vestuario, a lo cual se unía la buena disposición de la madre y su pareja a colaborar con los servicios sociales, mostrándose accesibles y receptivos a las propuestas realizadas. La intervención social prosiguió con abordaje de la situación familiar para descartar de forma definitiva la situación de riesgo denunciada y, en su caso, realizar un abordaje terapéutico de la misma (queja 20/4081).

...

###### 1.7.2.5. Responsabilidad penal de menores infractores.

La legislación penal española excluye de su aplicación a aquellas personas menores de 14 años, a las que considera inimputables y deriva la posible atención de su comportamiento a la propia familia y a los servicios sociales especializados de protección de menores. Entre los 14 y 18 años existe una legislación penal



## 10. Justicia, prisiones y política interior

especial, separada de la de adultos, cuyo principio inspirador se basa en medidas educativas, de corrección de la conducta e inserción social, más que en la vertiente punitiva propia del derecho penal.

Y esta legislación penal especial inspira también la intervención de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado cuando se requiere su intervención ante un posible ilícito penal en el que estuviera implicado algún menor de edad, bien fuere como víctima o como posible autor.

A este respecto **las diferentes policías -estatal, autonómica o local- han de intervenir con las personas menores de edad aplicando unos criterios y principios de actuación diferentes de los que rigen su relación con las personas adultas.**

Sobre este asunto traemos a colación la reclamación de un ciudadano que se lamentaba de que su hijo, menor de edad, fuera detenido e ingresado en los calabozos de la policía sin que previamente se lo hubieran comunicado a él, y sin informarle tampoco ni a él ni al menor de las causas que justificaban su ingreso en los calabozos, tampoco de sus derechos como persona detenida y haciéndole compartir calabozo con otras personas mayores de edad.

Tras admitir su queja, la Subdelegación del Gobierno en Málaga informó aportando detalles de las circunstancias de la detención -en principio realizada por efectivos de la policía local-, de su posterior traslado a dependencias de la policía nacional, así como de las diligencias practicadas por ambos cuerpos policiales, junto con los informes médicos realizados por profesionales sanitarios que atendieron tanto a su hijo como al otro menor implicado.

Tras un detenido estudio de dicha documentación, así como de su posterior escrito de alegaciones, apreciamos la existencia de versiones contradictorias sobre lo sucedido: De la información aportada por la Subdelegación del Gobierno se desprendía una intervención policial acorde con los protocolos establecidos para la detención de menores de edad; por el contrario, del escrito de queja del padre y posteriores alegaciones parecía deducirse lo que éste consideraba una "detención ilegal", hecha además vulnerando los derechos del menor.

Ante esta abierta contradicción, y al no disponer esta institución de elementos de prueba que pudieran aportarnos más luz sobre las distintas versiones, hubimos de estar a la presunción de veracidad de los testimonios de los agentes de autoridad y, en congruencia, considerar que, en ausencia de otros elementos de prueba, la actuación policial se ajustaba a las previsiones establecidas en la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores, como también en la Instrucción 1/2017, de la Secretaría de Estado de Seguridad, por el que aprueba el Protocolo de Actuación con Menores.

Pero lo expuesto no impidió que sí nos detuviéramos en un aspecto de la queja que considerábamos necesario destacar: En el informe que nos fue remitido se indicaba que dentro de las dependencias de la Comisaría de Policía de Marbella la totalidad de los detenidos, fueran éstos mayores o menores de edad, quedaban ingresados dentro del "Área de custodia", donde se ubican la totalidad de los calabozos, pudiendo ser individuales o colectivos. Y a este respecto se reseñaba que el menor fue ingresado en una celda individual.

Sobre este particular, y con independencia del alegato del padre de que su hijo estuvo acompañado en la celda por un mayor de edad -hecho que carecemos de posibilidad de verificar-, destacamos que tal como está concebida esta "Área de custodia" queda en entredicho la efectividad del derecho establecido en la aludida Ley Orgánica 5/2000, cuyo artículo 17.3 establece con meridiana claridad que mientras dure la detención los menores deberán hallarse custodiados en dependencias adecuadas y separadas de las que se utilicen para los mayores de edad.

También en el apartado 4.6.1, de la antes citada Instrucción 1/2017, se indica que los menores detenidos deberán hallarse custodiados en dependencias policiales adecuadas que cumplan con las medidas básicas de seguridad, con atención a sus circunstancias específicas, como peligrosidad, incomunicación, motivo de la detención, trastorno psíquico, sexo u otras y en todo caso separadas de las que se utilicen para los detenidos mayores de edad, evitando, si las circunstancias de su peligrosidad lo permiten, el ingreso en calabozos.



## 10. Justicia, prisiones y política interior

Y no creemos que se tratase de una cuestión baladí, pues la zona de influencia de la Comisaría de Policía Nacional de Marbella ha de atender las incidencias correspondientes a la elevada población que tiene como referente, ya que sólo el municipio de Marbella cuenta con más de 130.000 habitantes, a lo cual se une que en los meses de máxima actividad turística la población de la zona de costa llegue incluso a triplicarse.

Por ello, no es descartable que los episodios de detenciones de menores de edad se produzcan con relativa asiduidad, lo cual demandaría la existencia de unas instalaciones acordes a los principios establecidos en la legislación sobre responsabilidad penal de menores.

En cualquier caso, al exceder esta cuestión las competencias del Defensor del Pueblo Andaluz, por tratarse de competencias de un órgano de la Administración del Estado (el Cuerpo Nacional de Policía depende del Ministerio del Interior), decidimos dar traslado de los hechos junto con nuestras consideraciones al Defensor del Pueblo de España a los efectos de que emitiese el pronunciamiento que estimase oportuno.

La Institución estatal nos informó de la resolución emitida al respecto, formulando dos Sugerencias a la Subdelegación del Gobierno en Málaga, ambas aceptadas en su integridad: En la primera de ellas pedía que se habilitara en las dependencias de la Unidad de Atención a la Familia y Mujer (UFAM) de la Brigada Local de Policía Judicial de la Comisaría de Marbella una dependencia para la custodia de detenidos menores de edad, mientras durase su privación de libertad en la sede de esa comisaría. En la segunda de las Sugerencias se pedía que el funcionario responsable de la custodia justificase de forma expresa y motivada en la aplicación informática "Dilises" las especiales circunstancias acaecidas -peligrosidad, incomunicación, motivo de la detención u otras- que aconsejasen el ingreso del menor en calabozos, pero siempre en una celda separada de las ocupadas por detenidos mayores de edad. Petición que también se hacía extensiva para el instructor de las diligencias policiales, en las que debía reseñar también dichas circunstancias especiales (queja 19/3121).

También en relación con la intervención de la policía -en este caso policía local- con menores de edad tramitamos la queja de un colectivo de familiares del alumnado de un instituto de enseñanza secundaria de Estepona, exponiendo su disconformidad con la intervención realizada por agentes de la policía municipal de prevención de venta o consumo de drogas en el entorno del centro educativo por el trato dispensado a los jóvenes a los que investigaron (exposición pública a cacheos, realizados de forma intrusiva).

La situación relatada en la queja no deja de ser una cuestión extraordinariamente sensible en atención a los derechos y libertades que se ven afectados en situaciones como las que se tratan con motivo de actuaciones policiales en las que se ven directamente implicados menores de edad.

El caso concreto ha sido ya abordado en otros supuestos en donde se expresan quejas a cargo de los propios menores, o sus familiares próximos, por comportamientos supuestamente inadecuados de los agentes de las unidades policiales a la hora de desplegar determinados operativos. Y, también en este caso, nos encontramos con que las afirmaciones de una parte y de otra se muestran tan dispares que difícilmente pueden ser conciliables, lo cual motiva que sin mayores especificaciones no podamos dilucidar el grado de certeza de versiones tan contrapuestas. Sí apreciamos, en cambio, una cierta coincidencia de aproximación de posturas a partir de una convicción de los familiares en cuanto a la importancia y respeto hacia esta labor preventiva de las actuaciones policiales en los entornos juveniles, del mismo modo que el Ayuntamiento, y sus responsables policiales, expresan su perfecta disposición a asegurar la aplicación de las mejores prácticas en estas intervenciones tan delicadas.

Debemos apuntar un par de cuestiones en relación con las manifestaciones expresadas en la queja. Y es que, según indica la parte promotora, en su día realizó una comparecencia ante las dependencias policiales relatando algunos hechos sobre la actuación policial que, sin embargo, no aparece en los antecedentes que nos comunica el Ayuntamiento. Todo parece indicar que de dicha visita no se dejó constancia a la persona interesada (a la que sí se le invitó a presentar queja ante el Ayuntamiento), como tampoco parecen existir antecedentes en los registros policiales, por lo que apuntamos la conveniencia de perfeccionar este tipo de situaciones que deben quedar debidamente registradas.

Es evidente que este tipo de manifestación ciudadana en la que se comparece para exponer el incidente que relatamos debe merecer una constancia o registro imprescindibles para servir de guía o referencia ante



## 10. Justicia, prisiones y política interior

posibles comportamientos que, más allá de su acreditación, sí aconsejan anticipadamente el necesario celo para ser detectados y suficientemente aclarados por parte de los responsables policiales.

Además, nos parece muy acertada la indicación municipal de adecuar la intervenciones policiales ante menores como oportunamente se señala en el propio informe a la hora de manifestar que *"los alumnos de los Institutos de Enseñanza Secundaria, por el tramo de edad del que se trata, son de especial sensibilidad y dificultad a la hora del trato con los mismos"*.

También hicimos hincapié en que los diferentes instrumentos regulatorios de la intervención policial con menores recogen la necesaria colaboración y protagonismo de todos los actores implicados, facilitando al personal directivo y docente, y a las Asociaciones de Madres y Padres de Alumnos de los centros que participen en el programa, mecanismos de comunicación y colaboración con los expertos policiales en materia de menores y de jóvenes.

Estimamos, en suma, que las diferentes regulaciones y actuaciones específicas ofrecen un marco singular e inapelable para reforzar todas estas actitudes de seguimiento y de mutua colaboración entre los actores implicados que facilitan una excelente oportunidad de mejora al Ayuntamiento de Estepona para incrementar estas acciones, por cuanto respecta a la dirección de los servicios policiales locales específicos para menores en los entornos educativos de la localidad.

Por todo lo expuesto, hemos recomendado al Ayuntamiento de Estepona que toda información o conocimiento de contenido discrepante o crítico frente a intervenciones policiales ante menores de edad sea especialmente registrada y tratada para determinar su entidad y alcance. También hemos sugerido que se analizase y actualizase, en su caso, con la participación de todos los actores implicados, las pautas de actuación de los servicios policiales municipales en relación con los menores de edad, especialmente en los entornos educativos, desarrollando y adecuando estos procedimientos a la realidad municipal.

En respuesta a nuestra resolución recibimos un informe del ayuntamiento que manifestaba la aceptación íntegra de su contenido ([queja 20/1370](#)).

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 fuere en régimen abierto, semi abierto o cerrado.

Las quejas que hemos tramitado en esta materia tienen una casuística muy variada, debiendo destacar, no obstante, el hecho de que muchas de ellas hayan sido presentadas de forma directa por los propios jóvenes. En algunos casos las quejas versan sobre la disconformidad del menor con el trato o indicaciones que reciben del personal educativo ([queja 20/5209](#)), con medidas de corrección educativa ([queja 20/5375](#)), o con expedientes disciplinarios ([queja 20/5373](#)). En algunos casos la queja viene referida a la disconformidad con la reiteración o escasez de determinadas comidas ([queja 20/6085](#), [20/0129](#)) o la limpieza de las instalaciones ([queja 20/0128](#), [20/5210](#)).

Otras quejas contienen un lamento por la denegación de permisos de salida ([queja 20/1883](#), [20/1884](#)), o por el modo en que se desarrollan las visitas de familiares ([quejas 20/5212](#), [20/5444](#), [20/3926](#), [20/6245](#)).

En todas estas reclamaciones, y por nimio que pudiera a priori parecer el asunto planteado por el menor, incoamos el correspondiente expediente y solicitamos información sobre lo sucedido a la dirección del centro o a la Delegación Territorial de Justicia responsable de su supervisión y control, debiendo resaltar la abundante y detallada información que nos es proporcionada, de la cual en la mayoría de las ocasiones no se pueden deducir irregularidades significativas, y cuando éstas son detectadas lo usual es que en el informe ya se nos indiquen las medidas aplicadas para su corrección.

**Los centros de internamiento de menores infractores han de cumplir con unos estrictos protocolos de supervisión y control de los internos, disponiendo para ello de personal educativo especializado y de personal de seguridad, también especializado,** quienes han de abordar aquellos supuestos en que se producen



## 10. Justicia, prisiones y política interior

incidentes violentos, incidentes que no siempre pueden ser prevenidos y evitados ante el perfil conflictivo de algunos de los jóvenes allí internados.

Y es precisamente en este contexto en el que se produjo el desafortunado incidente, con consecuencias fatales; el fallecimiento de un menor interno en el CIMI "Tierras de Oria" a consecuencia de un incidente en el que el personal hubo de aplicarle medidas de contención mecánica.

Decidimos incoar de oficio esta investigación con independencia de la actuación judicial que en esos momentos se estaba desarrollando para dilucidar las circunstancias concretas del fallecimiento del interno, al objeto de depurar las posibles responsabilidades penales.

Nuestra actuación estaba orientada a verificar el correcto funcionamiento del recurso para garantizar la seguridad y bienestar de las personas allí internas, y para ello solicitamos de la Dirección General de Justicia Juvenil la emisión de un informe referido al cumplimiento del protocolo de intervención ante incidentes violentos en el CIMI "Tierras de Oria"; sobre la investigación que respecto del incidente se hubiera realizado por esa Dirección General, así como respecto de las incidencias que resultaran relevantes en la ejecución del programa educativo personalizado del menor.

Aún sin disponer de toda la información requerida, esta Institución comunicó al Defensor del Pueblo Español las actuaciones que se habían emprendido en el curso de la queja en cumplimiento de los principios de cooperación y colaboración que regulan las relaciones de ambas instituciones, según señala la Ley 36/1985, de 6 de noviembre.

Tras las iniciales informaciones recibidas desde los órganos de la Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local, esta Institución ha prestado especial preocupación en los aspectos que tienen una mayor incidencia en las garantías para los menores internos en relación con las medidas de seguridad que se establecen en el régimen interno de estos Centros de Internamiento de Menores Infractores (CIMI).

Más allá de las circunstancias específicas que se describan en el trágico incidente producido, que habrán de ser determinadas por las autoridades judiciales, preocupa a esta Institución abordar de una manera regulatoria y funcional el origen de estas situaciones en el empleo de medios de contención. Consideramos que el evidente riesgo para la seguridad de los menores en el uso de estas acciones de contención mecánica hace aconsejable derogar estas técnicas en un escenario tan sensible para el efectivo respeto de los derechos y garantías de estos menores que cumplen las medidas derivadas de su responsabilidad penal en los CIMI.

A tales efectos conviene recordar, que el Comité Europeo para la Prevención de la Tortura (CEPT) en su informe de 2017, así como las aportaciones del propio Defensor del Pueblo de España, en su condición de órgano gestor del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura (MNPT), ya se han manifestado críticamente con el empleo de los medios mecánicos de contención para menores de edad.

Por todo ello, esta Institución consideró oportuno, en coordinación con el Defensor del Pueblo de España, sugerir a la Consejería responsable en materia de Justicia para que fuesen suspendidas las aplicaciones de estas medidas de sujeción mecánica.

Del mismo modo, compartimos la recomendación de la Defensoría estatal dirigida al Ministerio de Justicia para "derogar la letra c) del número 2 del artículo 55 del Real Decreto 1774/2004, de 30 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores, de modo que quede abolida la sujeción mecánica como medio de contención que se pueda emplear en los Centros de Internamiento para Menores Infractores de todo el territorio nacional".

En respuesta, la Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación precisa que viene adoptando las medidas y criterios contemplados en la normativa de justicia juvenil vigente, y con las garantías para preservar la integridad física y moral de los internos y profesionales de los centros de internamiento de menores infractores.

Tras el luctuoso suceso acaecido en el CIMI "Tierras de Oria" la citada Dirección General dictó instrucción sobre el procedimiento a seguir para la aplicación de la medida de contención con sujeción mecánica en los



## 10. Justicia, prisiones y política interior

centros de internamiento de menores infractores de Andalucía, para mejorar la seguridad en la aplicación de esta medida.

No obstante lo anterior, y hasta que se derogue la normativa estatal que ampara la aplicación de la medida de contención mecánica, dicha Dirección General refiere que estudiará cualquier aportación o sugerencia para la mejora de los medios de contención en orden a evitar la aplicación de la contención mecánica (queja 19/3494).

### 1.7.2.9. Familias

#### 1.7.2.9.1. Conflictos en el seno de la familia

La dinámica de las relaciones de familia hace que surjan discrepancias entre sus miembros, en ocasiones muy enconadas, que son fuente de conflictos cuyos efectos negativos repercuten también en los niños y niñas que la integran.

El supuesto más extremo es el que provoca la ruptura de relación entre los progenitores, produciéndose dicha ruptura en más ocasiones de las deseables sin acuerdo entre ellos y sin consensuar la relación que en adelante deben tener con los hijos que comparten. Es por ello que, en ausencia de la posibilidad de llegar a un acuerdo razonable, deben dirimir sus diferencias en un juzgado, lo cual a su vez provoca una dinámica de procedimientos judiciales para el reconocimiento de distintos derechos y su ejecución, los más frecuentes referidos a la guarda y custodia de los menores, pensión alimenticia, y régimen de visitas para el progenitor no custodio y resto de familiares.

En este contexto, las personas afectadas por esta problemática se dirigen a la Institución en solicitud de ayuda para solventar su situación. En ocasiones solicitando que intervengamos en apoyo de la pretensión que vienen sosteniendo en el juzgado, argumentando que el otro progenitor no cuida bien a los hijos, que no satisface sus necesidades afectivas o que no le presta ayuda en los estudios, por lo cual el juzgado debería modificar su decisión sobre régimen de guarda y custodia y/o visitas (queja 20/1287; queja 20/1312; queja 20/1390; queja 20/1743; queja 20/1876; y queja 20/3136).

En otras ocasiones la queja contiene la discrepancia de los progenitores sobre el sometimiento del menor a terapia psicológica (quejas 20/0611, queja 20/1653); sobre el concreto colegio en que han de estar matriculados (queja 20/1493); sobre el cambio de domicilio realizado de forma unilateral por el progenitor que ostenta la custodia (queja 20/1547, queja 20/1281); por desatender el pago de la pensión de alimentos (queja 20/1580); sin que falten tampoco quejas relativas a procedimientos incoados por violencia de género y cómo éstos afectan a la efectividad del derecho de visitas (quejas 20/5247; queja 20/4278; y queja 20/4451).

Todas estas quejas coinciden en tratarse de litigios de derecho privado, sustanciados entre particulares y sin intervención de la administración pública, los cuales en su mayoría han sido planteados ante un juzgado, cuya tramitación se encuentra en curso.

Por este motivo, a salvo de que pudiéramos apreciar la existencia de una demora desproporcionada en la intervención del órgano judicial, en cuyo caso solicitaríamos la colaboración de la fiscalía, hemos de limitarnos a asesorar a los interesados sobre las vías legales de que disponen para la defensa de su pretensión.

En este punto, solemos hacer hincapié en las bondades de la mediación familiar, por tratarse de un procedimiento en el que las partes en conflicto tienen especial protagonismo, pudiendo expresar de forma recíproca opiniones y inquietudes que difícilmente podrían trasladar al órgano judicial. El concurso de profesionales de la mediación familiar, con el empleo de las técnicas y habilidades que le son inherentes, ofrece la posibilidad a las partes en conflicto de alcanzar acuerdos de convivencia que a la postre resultan mucho más sólidos que las soluciones que pudiera ofrecer una resolución judicial, cuyo cumplimiento en el día a día, a falta de acuerdo, hacen que se hayan de repetir hasta el hartazgo las comparecencias en sede judicial.



## 10. Justicia, prisiones y política interior

### 1.7.2.9.2. Puntos de Encuentros Familiar

En supuestos conflictivos de ruptura de la relación de pareja, los servicios que proporcionan los puntos de encuentro familiar permiten a los juzgados de familia disponer de un entorno estable donde progenitores y familiares puedan hacer efectivo su derecho a relacionarse con el menor, con o sin supervisión profesional, o bien donde efectuar las entregas y recogidas de este sin necesidad de contacto con el otro progenitor, evitando de este modo conflictos indeseados.

Hemos de comenzar el relato de la quejas alusivas al servicio de punto de encuentro familiar (PEF) con una reseña a **una actuación que incoamos, de oficio, estando vigente el estado de alarma por la pandemia COVID-19, al tener conocimiento de la decisión adoptada de cierre de los PEF y consecuente suspensión de sus actividades.**

A tal efecto, nos dirigimos a la Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local, solicitando la información necesaria. En concreto, nos interesaba conocer los criterios tomados en consideración para acordar dicha suspensión de actividades, así como las medidas a adoptar en el supuesto de que se acordase por el Gobierno de la Nación una nueva prórroga del estado de alarma. Por otro lado, le solicitamos información sobre las medidas, disposiciones o acuerdos que se pudieran establecer para la prestación de los mencionados servicios en los supuestos de existencia de violencia de género, en orden a dar cumplimiento a las medidas fijadas por la autoridad judicial.

En respuesta a nuestra petición la Viceconsejería efectuó un relato detallado de las disposiciones acordadas en el marco de la declaración del estado de alarma, ya fuera a nivel estatal o autonómico, haciendo especial alusión a las disposiciones que permitieron recuperar estos servicios, señalando que gracias a una Orden de la Consejería de Salud y Familias, de fecha 14 de mayo de 2020, se procedió a la reapertura de las sedes de los PEF para las intervenciones de entregas y recogidas semanales con pernocta y sin pernocta; posteriormente mediante Orden de la misma consejería, de fecha 15 de junio de 2020, los PEF de la Junta de Andalucía aumentaron sus prestaciones facilitando las visitas familiares en sus instalaciones, bien fueren estas tuteladas o no tuteladas.

Estas intervenciones se realizaron, en todo caso, adaptando los horarios a las necesidades derivadas del cumplimiento de las medidas de sanidad e higiene que la organización del servicio requiriera, y siempre que el cumplimiento de dichas medidas permitieran su realización.

Del estudio del contenido de dicho informe, deducimos, básicamente, que se equiparó el servicio prestado por los PEF al conjunto de servicios complementarios de la Administración de Justicia, gestionados desde la Consejería competente y adjudicados a entidades concertadas. Ello supuso aplicarle un tratamiento análogo a otro tipo de servicios que no fueron considerados de especial prioridad para garantizar su continuidad. Los efectos de esta decisión, más allá de algunas prestaciones complementarias ofrecidas por vía telemática o no presencial, nos fueron trasladados en distintas quejas y contactos que la ciudadanía y colectivos profesionales hicieron hecho llegar a esta Institución desde entonces.

Así las cosas, a pesar de haber recuperado los PEF su actividad, recalamos a la Consejería los perniciosos efectos que la suspensión de su funcionamiento había provocado en muchas personas, especialmente en las menores de edad, que son especialmente acreedoras de estos delicados servicios, los cuales son requeridos, no lo olvidemos, por la autoridad judicial.

Añadimos también que la repentina decisión de cierre de estos PEF trajo aparejada en algunos casos la permanencia de la custodia del menor con el progenitor que la asumía en ese momento crítico y que se encontró, de manera inesperada, con la desaparición del servicio que garantizaba la suplencia en estas funciones de custodia. Recíprocamente, encontramos al progenitor que aguardaba acudir al Punto de Encuentro Familiar para ejercer su periodo de custodia y dicho servicio fue interrumpido de manera sobreenvenida.

El cierre de los PEF también tuvo efectos en la controversia y litigio familiar de fondo, pudiendo acreditar este efectos a través de las variadas quejas recibidas a cargo de estos mismos progenitores,



## 10. Justicia, prisiones y política interior

o sus familiares, que reclamaron con auténtica angustia la continuidad de los servicios de los PEF, o medidas alternativas, que permitieran acatar los relevos normalizados en los periodos de guarda y custodia de los menores afectados.

Pero, sobre todo, no nos resistimos a resaltar el significativo papel que este servicio desempeña en los casos de violencia de género, donde el contacto entre los progenitores resulta de imposible cumplimiento por la existencia de órdenes de alejamiento. Sobre este particular asunto, han sido varios los colectivos que han insistido ante esta Institución para hacernos partícipes de su malestar por la posible situación de indefensión en la que podrían encontrarse algunos menores que permanecían con el progenitor maltratador tras la declaración del estado de alarma, circunstancia que ha sido negada por la Consejería en su informe.

Hechas estas consideraciones, trasladamos a la Consejería nuestra discrepancia por el criterio empleado de considerar los servicios de PEF como no esenciales, cesando temporalmente su actividad, sin que tampoco se hubieran propuesto alternativas suficientes, lo cual, ante el temor de una hipotética evolución de los acontecimientos de la pandemia que llevara a motivar nuevas medidas de confinamiento motivó que solicitáramos de la Consejería un replanteamiento anticipado frente a estas medidas de cierre, a fin de que quedasen mejor garantizadas la continuidad de las funciones de los PEF ante eventualidades futuras derivadas de la evolución de la pandemia. ([Queja 20/2139](#)).

En lo que atañe al contenido de las quejas tramitadas durante el ejercicio, hemos de aludir a un conjunto significativo de ellas que aluden a retrasos en el inicio de sus actuaciones (queja 19/5147, queja 19/6194, queja 20/1395, queja 20/1601, queja 20/5564).

Otro lugar común de las quejas relativas a puntos de encuentro familiar guarda relación con discrepancias con el modo de proceder de los profesionales (queja 20/5505 y queja 20/5987).

### 1.10. Personas migrantes

#### 1.10.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

##### 1.10.2.1. Sistema de primera acogida y atención a los migrantes llegados por vía marítima

...

En la queja 20/6518, denunciaron las carencias en la asistencia jurídica facilitada a los migrantes recién llegados por costa a Granada y trasladados al Centro de Atención Temporal de Extranjeros (CATE) de Motril, donde los letrados del turno de oficio del Colegio de Abogados de Granada les prestaban asesoramiento de forma telefónica, habiéndose detectado graves deficiencias en el servicio de información del profesional designado a los representados. Adjuntaban al escrito acuerdo de devolución de uno de los afectados sin la firma del letrado o letrada del turno.

Ante esta situación y en tanto que el promotor del expediente de queja denunciaba que no se cumplía con lo establecido en el protocolo de actuación letrada en materia de Extranjería, elaborado por la Subcomisión de Extranjería y Protección Internacional del Consejo General de la Abogacía, solicitamos informe al Colegio de Abogados de Granada que, atendiendo a nuestra petición nos remitió su respuesta detallando las medidas adoptadas:

*"La asistencia letrada, y dada las actuales circunstancias de pandemia, y las deficientes instalaciones del CATE de Motril (en innumerables ocasiones denunciadas por este Colegio) sin ventilación, sin medidas de protección, sin Equipos de Protección disponibles, con una nula información de si el inmigrante es o no positivo en Covid, y para evitar poner en riesgo la salud de los que deben de desplazarse en tales circunstancias, se decidió dar la posibilidad a los Letrados de realizar las entrevistas individuales de forma telefónica, o presencial, y provisionalmente hasta que las instalaciones reuniesen unas mínimas garantías sanitarias para la asistencia y seguridad de los profesionales que acuden.*



## 10. Justicia, prisiones y política interior

*En todo caso, estamos atentos a que con este sistema de asistencia telefónica se garantizan los derechos de nuestros representados.*

*El día 25 de septiembre del presente año se celebró reunión donde participó este Decano, la Subdelegada del Gobierno, el Comisario de Policía de la provincia, el Jefe de las Dependencias de Trabajo e Inmigración y la Presidenta del Grupo de Extranjería de nuestro Colegio de Abogados. En la citada reunión expusimos los problemas a los que se estaban enfrentando nuestros letrados/as, en las asistencias letradas realizadas en el CATE de Motril, entre otras la ausencia de medidas de protección, ausencia de información de la situación sanitaria de los migrantes, y las deficiencias de las instalaciones.*

*La respuesta a nuestras quejas fue la de poner en funcionamiento la asistencia telefónica, y en un breve plazo, por videoconferencia.*

*A partir de este momento, se comunicó a los letrados/as el nuevo Protocolo que detallo, y a elección del letrado, que podía asistir presencialmente:*

- Una vez recibida por el letrado de guardia la llamada para asistir a los inmigrantes, éstos se ponían telefónicamente en contacto con la Brigada Local de Extranjería y Fronteras de la Comisaría de Policía Motril, a quienes trasladaban sus datos: nombre y apellidos del letrado, número de colegiado, teléfono y correo electrónico.

**“Ajustar el protocolo de actuación para garantizar los derechos de lo inmigrantes a ser debidamente asesorados tras su llegada de forma irregular”**

- La Brigada de Extranjería enviaba un correo al letrado con los datos personales de los inmigrantes que debía asistir, nombre, sexo, nacionalidad, fecha de nacimiento, país de origen, idioma que habla, y número de NIE. Así como el teléfono al que debía llamar el letrado para realizar las entrevistas telefónicamente. Y la hora a la que debía hacerlo.

- Las entrevistas se realizaban con la asistencia del intérprete, quien traducía las preguntas y las contestaciones de los inmigrantes, y a su vez, el letrado le facilitaba su número de teléfono, y le pedía los datos a éste, incluido su número de teléfono, si lo tenía, para poder contactar con él, e informarle sobre las posteriores fases de su defensa, y que una vez se interpusiese el recurso contencioso administrativo, se otorgase poder de representación.

- Con posterioridad a la entrevista la Brigada de Extranjería le remitía al letrado el Acuerdo de Devolución para que éste firmase la notificación, y la devolviese firmada por correo.

Se comprobaba que en la resolución constase su nombre y número de teléfono, en caso contrario era el propio abogado quien incluía este dato.

No se firma ningún documento hasta que el propio Letrado/a firma en primer lugar la resolución.

- El día 30 de septiembre se realiza nuevo protocolo que modifica el anterior, en cuanto a que el letrado acude presencialmente a la Comisaría de Motril, donde firma la notificación del Acuerdo de Devolución, y comprueba que conste su nombre y teléfono, y posteriormente la Brigada de Extranjería le remite el Acuerdo, con la notificación y firma del inmigrante y del intérprete.

*Todos los Letrados y Letradas de este Colegio, saben y han recibido formación precisa desde el Grupo de Extranjería en Talleres que se repiten anualmente sobre el Protocolo de actuación y en todas las asistencias que se prestan, se facilita no sólo el teléfono y datos de contacto del Letrado sino un correo electrónico con el fin de facilitar la relación.*

*La obligatoriedad de entregar a los inmigrantes nuestros datos de contacto tiene el objeto de garantizar que las asistencias se lleven a cabo correctamente.(...)*



## 10. Justicia, prisiones y política interior

*Este Colegio incluso ha solicitado a la Junta de Andalucía, para salvaguardar el derecho de los menores no acompañados, se cree un Turno de Oficio de Menores no acompañados, sin que hasta el momento haya recibido respuesta.*

*Es conocida la implicación de nuestro Colegio, como puede corroborarse por la propia Junta de Andalucía, Brigada de Extranjería, Oficina de Extranjería de Granada, y Subdelegación de Gobierno, en la mejora de las condiciones deplorables del CATE de Motril, así las asistencias letradas individualizadas, y con todas las garantías (...)*

Constatamos así los esfuerzos de este Colegio para, en colaboración con el resto de administraciones implicadas, **ajustar el protocolo de actuación para garantizar los derechos de lo inmigrantes a ser debidamente asesorados tras su llegada de forma irregular**, cuestión especialmente relevante en los acuerdos de devolución, como se denunciaba en este caso.

### 1.10.2.2. La realidad de los asentamientos de personas temporeras extranjeras en Andalucía

Los núcleos chabolistas en las provincias de Almería y Huelva, vinculados al auge de la agricultura intensiva, se han cronificado formando parte del paisaje de determinadas comarcas que no han encontrado una solución a la situación de una población joven que es necesaria para sacar adelante las cosechas. Conforme los datos que aporta la Consejería de Salud y Familias en la Guía para la Prevención y Protección de la Covid-19 en las explotaciones agrícolas andaluzas, los cultivos como los frutos rojos o las hortalizas, con más de una cosecha en cada temporada, ocupan durante muchos meses al año a estos trabajadores, cuestión que les obliga a permanecer en la zona durante todo el año, buscando en los meses de descanso otra alternativa laboral en otras zonas andaluzas, como es el caso de la aceituna.

La ausencia de oferta residencial en los pueblos y ciudades de referencia, sin que se creen otras alternativas habitacionales para dar cobertura a esta demanda, favorece que estos migrantes se asienten en las infraviviendas disponibles como los asentamientos de chabolas, existiendo un mercado para esta demanda.

La preocupación del Defensor del Pueblo Andaluz por la situación en la que se ven obligados a vivir sus ocupantes, ha motivado la apertura de expedientes de queja, tanto de oficio como a instancia de parte, e incluso la elaboración de informes especiales en años anteriores, en los que se abordaba esta compleja realidad. Así en los informes especiales sobre "El alojamiento y la vivienda de los trabajadores migrantes en el poniente almeriense y campos de Níjar" y en "El alojamiento y la vivienda de los trabajadores migrantes en la provincia de Huelva", se analiza la precariedad residencial de las personas temporeras en los asentamientos, incluyendo en ambos informes una serie de recomendaciones y sugerencias referidas a las medidas que se deben de adoptar para solucionar el problema descrito.

Si bien, la mayoría de los migrantes que residen en estos entornos llegaron a nuestro país de forma irregular y tras agotar los plazos de atención en los programas de ayuda humanitaria y sin vías de regularización administrativa, se ven obligados a permanecer en estas condiciones, accediendo en muchos casos, a jornales en invernaderos y cultivos cercanos a los asentamientos sin ninguna cobertura legal, también lo es que residen otras personas que con autorización de trabajo optan por este tipo de alojamiento con la finalidad de enviar el máximo dinero posible a su país de origen o ahorrar para poder trasladarse a otra vivienda en los núcleos urbanos.

Una situación que en el contexto de las medidas para frenar los efectos de la Covid-19 entre la población, **visibilizaron la importancia de una mano de obra indispensable** para la recogida de las cosechas sin que se garantizara la correcta cobertura de sus necesidades básicas ni se velara por su seguridad sanitaria.

Las condiciones de estos asentamientos, la falta de suministros, la acumulación de residuos y el material altamente inflamable con el que se construyen las chabolas, provocan siniestros como es el caso de los incendios, recurrentes desde hace años en esos asentamientos y que también tuvieron lugar en 2020.

En el mes de julio se registraron en Lepe nuevos incendios de diversa consideración, en los que los afectados perdieron sus escasas pertenencias y las chabolas en las que residían. Los perjudicados y colectivos del tercer sector acudieron a esta Institución denunciando su precaria situación sin que las administraciones les



## 10. Justicia, prisiones y política interior

prestaran una alternativa habitacional, permaneciendo en la plaza del pueblo sin que se les ofreciera alguna solución.

Ante esta situación, un equipo técnico e interdisciplinar de esta Institución se desplazó a Lepe para conocer la realidad del problema, manteniendo encuentros con los afectados, representantes de sus Ayuntamientos y agentes del Tercer Sector.

En las distintas **reuniones mantenidas con las entidades del tercer sector**, nos trasladaron la preocupación con la postura de las administraciones públicas ante el problema generado tras el incendio. ASNUCI y ASENTIS, estimaban que el Ayuntamiento no estaba dispuesto a solucionar el problema mediante un alojamiento provisional, provocando con esa actitud una opinión negativa de los ciudadanos de Lepe hacia las personas migrantes que se han instalado en la plaza del ayuntamiento señalándolos en ocasiones como incumplidores de las medidas aprobadas por el Ayuntamiento para frenar la propagación de la COVID-19.

ASNUCI pone de manifiesto la negativa del Ayuntamiento a empadronar en las chabolas, incumpliendo así la normativa vigente y obligando a estas personas a dirigirse a los juzgados para solucionar el problema, comunicándonos que se han interpuesto demandas judiciales a tales efectos.

En este sentido se dictó el 11 de noviembre de 2020 la sentencia 345/2020 por el Juzgado de lo Contencioso Administrativo nº 3 de Huelva que devino firme el 22 de diciembre, en la que concluía que el demandante *"tiene derecho a estar empadronado en el término municipal de Lepe con efectos desde la presentación de la solicitud en el Ayuntamiento el 18 de septiembre de 2019, y condenando a la Administración demandada a estar y pasar por tal declaración"*.

Por su parte CRUZ ROJA, CÁRITAS Y CEPAIN, manifestaron que ninguna administración se ha puesto en contacto con ellos para dar cobertura a las personas que han perdido sus chabolas ni para buscar soluciones para esta situación, aunque han prestado cobertura con los programas que habitualmente tienen desplegados en la zona, organizándose entre ellos.

Trasladaban que en el contexto del Foro Provincial para la Inmigración, se estaban trabajando en la mesa de incendios en un protocolo para dar respuesta a situaciones de esta índole, y que a la fecha de las entrevistas aún no estaban terminado ni consensuado con el resto de las administraciones.

**En la reunión de trabajo mantenida con parte del equipo de gobierno del Ayuntamiento de Lepe**, el alcalde en funciones nos trasladaba su preocupación por las personas que residen en los asentamientos de su municipio, manifestando **su impotencia para solucionar el problema ya que entienden que tanto abordar el problema de las situaciones de urgencia como de su erradicación es competencia de las tres administraciones, local, autonómica y central**. En este sentido habían pedido ayuda tanto a la Subdelegación de Gobierno como a la Delegación del Gobierno de Andalucía, sin obtener una respuesta satisfactoria a la situación de las personas que se encontraban en situación de calle.

En cuanto a las iniciativas para intervenir en los asentamientos en un medio largo plazo evidencia el equipo de gobierno las dificultades para intervenir directamente ya que suelen estar ubicados en terrenos de propiedad privada.

De la información recogida podemos destacar:

- No se habían celebrado reuniones de coordinación entre el Ayuntamiento, el tercer sector y el resto de Administraciones Públicas de la provincia de Huelva para el análisis de la situación y el consenso para una rápida respuesta.
- Tanto el Ayuntamiento como algunas entidades del tercer sector había solicitado ayuda a otras administraciones para la solución del problema, sin recibir respuestas de las mismas.
- Se habían polarizado las posiciones ante las posibles soluciones, visualizándose sólo la postura de ASNUCI y la del Ayuntamiento, sin que se haya realizado gestiones ni consultas con otros colectivos conocedores de la situación de los alojamientos, cuestión que dificulta la búsqueda de soluciones.



## 10. Justicia, prisiones y política interior

- Respecto al número de personas afectadas por los incendios, se constata que no existía un consenso, ya que cada entidad y administración aporta una cifra distinta, pudiéndose estimarse entre 75 y 130 personas.

Desde esta Defensoría se tiene la convicción de que el abordaje de esta crisis debe huir de medidas que perpetúen esta realidad y si bien es cierto que desde las Corporaciones Locales se debe velar por la situación de estas personas implementado una intervención que cubra sus necesidades, también lo es que la administración andaluza, en coordinación con el resto de administraciones, debe diseñar alternativas habitacionales partiendo de las necesidades de las personas temporeras. Metas ambiciosas que requieren trabajarlas en un medio y largo plazo y la implicación y coordinación tanto de la Administración Estatal como de la Autonómica y Local.

Con la finalidad de conocer con más profundidad los factores que inciden en esta situación, en la queja de oficio 19/2712 se ha solicitado a algunos ayuntamientos con asentamientos en su término municipal, información referida a la incidencia de esta realidad en sus localidades, número de residentes en los asentamientos, características de los mismos, temporales o más estables, así como sobre las actuaciones llevadas a cabo para atender las necesidades de los temporeros y los programas de intervención diseñados.

Atendiendo a nuestra petición los responsables del Ayuntamiento de Lucena del Puerto nos adjuntaron planos de localización de los asentamientos ubicados en su localidad, número de chabolas y de ocupantes así como los datos del padrón municipal, mostrándose dispuestos a colaborar en el diseño de estrategias de intervención para la superación de esta realidad y la creación de espacios de coordinación con representación de todas las Administraciones competentes.

En esta misma línea de colaboración encontramos al Ayuntamiento de Lepe. Desde nuestra visita en julio se han mantenido los contactos con sus responsables, informándonos de la aprobación de la creación de una mesa de trabajo para erradicar el chabolismo en su municipio y con posterioridad de su **Plan Integral de Erradicación del Chabolismo**, presentado por la Corporación en nota de prensa en los siguientes términos:

*"Los portavoces de los distintos grupos municipales han aludido a la corresponsabilidad de las administraciones y del sector privado para solventar esta problemática que afecta a toda la provincia y a su agricultura en particular.*

*El plan incluye el ofrecimiento de suelo municipal, para la **construcción de un complejo de alojamiento temporal con capacidad para 500 personas**, que requeriría una inversión inicial de alrededor de 600.000 euros.*

*Estos alojamientos, que no tendrían carácter indefinido y que estarían sujetos al pago de un canon por su uso, tendrían como finalidad el realojo de las personas que forman parte del censo chabolista realizado y **llevarían aparejado el derribo de los asentamientos actualmente existentes.***

*Tras la presentación de este documento, **se convocará a agentes sociales y económicos de la provincia, así como a otras administraciones (locales, supramunicipales, autonómicas, estatales y europeas) para abordar conjuntamente el plan y su financiación**".*

También en el municipio de Lepe se ha avanzado en las obras del albergue titularidad de ASNUCI que con una capacidad para 40 personas ofrecerá una alternativa más al problema habitacional de quienes tienen dificultades para alojarse en el entorno donde trabajan.

Unas líneas de trabajo que se celebra desde esta Defensoría, ya que son iniciativas que van conformando medidas de solución definitivas, **echándose en falta una planificación estratégica con un ámbito superior al municipal.**

Sin embargo la realidad de estos asentamientos no es homogénea ni en los municipios onubenses ni en los de Almería. La ubicación de los mismos, su dimensión o el carácter estable o permanente de estos asentamientos conforman panoramas diversos que impiden un abordaje idéntico.



## 10. Justicia, prisiones y política interior

Esta diversidad ha sido constatada en la queja 20/2299 en la que tras el estudio de los informes y datos requeridos a los municipios con el fin de conocer las medidas adoptadas tras la dotación presupuestaria de la Dirección General de Políticas Migratorias enmarcada en el **“Programa andaluz de colaboración financiera específica extraordinaria con los municipios de las provincias de Almería y Huelva en cuyos territorios existen asentamientos chabolistas de personas inmigrantes”** destinada a atender las necesidades básicas de estas personas, como consecuencia de la crisis sanitaria-epidemiológica causada por el coronavirus Queja 20/2299.

Políticas municipales de localidades como Moguer o Níjar, han abordado de un modo transversal la situación de estos asentamientos, conformando equipos multidisciplinares de intervención.

Así nos informan desde el Ayuntamiento de Moguer sobre todas los proyectos aprobados desde 2012 y el diseño de un Plan de Intervención, cuyo objetivo general es *evitar la proliferación de asentamientos irregulares de personas inmigrantes en la localidad, así como erradicar los ya existentes.*

*Con los siguientes objetivos específicos:*

- *Informar, derivar y detectar sobre casos concretos a otras entidades y organizaciones para su posible intervención.*
- *Concienciar de que las condiciones en las que estas personas viven, no solo pueden afectarles a nivel social sino también de salubridad (contagio y propagación de enfermedades infecto contagiosas como la tuberculosis) e higiene.*
- *Reducir impactos ambientales derivados de los asentamientos irregulares, así como evitar posibles incendios en los mismos.*

*Con la finalidad de conseguir estos objetivos se estructuró un equipo indisciplinar (en el que se encuentra una persona, contratada a tiempo completo, de origen extranjero, conocedora de la cultura y lenguas subsaharianas, y cuya jornada laboral se desarrolla, en su totalidad en los propios asentamientos) que desarrollan labores de información, asesoramiento, sensibilización,... con la población inmigrante de los asentamientos, de manera coordinada no solo con otras áreas del mismo ayuntamiento, tales como el área de servicios sociales, medio ambiente, agricultura y Policía Local, sino también con organizaciones no gubernamentales y asociaciones de inmigrantes que realizan labores en los asentamientos existentes en el municipio.”*

Destacar asimismo cómo **estas localidades han reconocido los beneficios de establecer espacios de coordinación y colaboración, entre administraciones y entidades para diseñar y ejecutar medidas de intervención, evitando de este modo la duplicidad de recursos.**

Es por todo ello por lo que esta Institución entiende que para el diseño de medidas eficaces encaminadas a la eliminación de los asentamientos, se debe partir de un diagnóstico de la realidad, teniendo en cuenta los aspectos necesarios para evaluar las propuestas en un medio y largo plazo, así como para dar respuesta a situaciones de emergencia en el corto plazo, como es el caso de los incendios o las situaciones de pandemia.

Se ha constatado también, el protagonismo otorgado a las Corporaciones Locales para el abordaje de una problemática compleja en la que, no tienen ni la capacidad presupuestaria ni la competencial en su totalidad.

Dado que las soluciones a este problema exceden al ámbito municipal ya que se constata en varios municipios de una provincia de forma diferenciada y que la coordinación entre las distintas localidades no puede asumirse a instancia de cualquiera de los municipios afectados, entendemos que es en el contexto del **Foro Provincial de la Inmigración de la Junta de Andalucía**, con competencia en la materia y de las **Diputaciones Provinciales como organismos con un amplio** conocimiento de las realidad de su provincia donde pudieran liderarse esta iniciativa.

En la reunión celebrada en el **Foro Provincial de la Inmigración en la provincia de Huelva**, durante el mes de marzo, para analizar el diagnóstico sobre los asentamientos en la provincia de Huelva, elaborado por seis comisiones, la delegada de gobierno manifestaba que *“va a permitir contar con una serie de propuestas*



## 10. Justicia, prisiones y política interior

para dar una respuesta global a la situación de los asentamientos en la provincia". Manifestaba en rueda de prensa estar "muy satisfecha con la reunión, en la que hemos estado presentes no solo las administraciones públicas, sino también los **sindicatos y entidades sociales** de la provincia de Huelva con la voluntad de dar solución al colectivo migrante y los problemas sociales que se planteen"... "Se trata de dar una **respuesta global** que va más allá de ofrecer alojamiento, que nadie sufra una situación de desamparo y que todas estas personas que necesitan ayuda humanitaria sepan donde acudir en cada momento"

Por ello esperamos que en el Foro Provincial, dado que ya dispone de un diagnóstico elaborado por las mesas sectoriales continúe trabajando en espacios de coordinación para ofrecer respuestas a estos objetivos.

...

### 1.10.2.4. Retrasos en la tramitación de los expedientes de nacionalidad

Las dilaciones en la tramitación y resolución de los expedientes de nacionalidad por residencia han sido de nuevo en este 2020 el motivo de la apertura de numerosas quejas.

Estos retrasos ocasionan a los interesados graves perjuicios, no solo para su situación administrativa sino también para la de sus familiares, que no pueden acceder a su residencia como "familiares de comunitario" hasta que se resuelvan los expedientes de nacionalidad.

En las quejas remitidas nos denunciaban **retrasos de hasta tres años** en la tramitación de estos expedientes, dilaciones que también se han constatado en expedientes presentados por menores.

Al afectar esta situación al Ministerio de Justicia, se han remitido estos casos al Defensor del Pueblo Estatal que, ante la incesante llegada de expedientes relacionados con esta cuestión y por su gravedad, ha incluido en su portal web un enlace directo en el que mantiene informado a todos los afectados y en el que se detallan la situación de los expedientes reclamados indicando que:

*"1. Inicialmente las solicitudes se presentaban ante los Registros Civiles próximos al domicilio del solicitante y una vez instruido el expediente, el Registro lo remitía a la Dirección General de los Registros y del Notariado (actual Dirección General de Seguridad Jurídica y Fe Pública).*

*A través del Real Decreto 1004/2015, de 6 de noviembre, que aprueba el Reglamento por el que se regula el procedimiento para la adquisición de la nacionalidad española por residencia, se instauró un nuevo tratamiento para estos expedientes y desapareció la fase previa de instrucción de los Registros Civiles, aun cuando hasta el 30 de junio de 2017, los Registros han podido continuar recibiendo solicitudes para su remisión a la Dirección General mencionada.*

*En muchos casos, el Registro se ha demorado en el envío del expediente ya instruido o en el envío de la solicitud al órgano competente para la tramitación y resolución de la solicitud de nacionalidad, lo que ha ocasionado que el número "R" asignado al expediente no se corresponda con el año en el que se presentó la solicitud, dado que dicho número se asigna una vez el expediente se incorpora a la aplicación del Ministerio de Justicia.*

*Las solicitudes presentadas en papel, requieren de un procedimiento previo antes de su incorporación a la aplicación mencionada, ya que los documentos deben ser escaneados y digitalizados. Ello ha tenido como consecuencia la demora generalizada de estos expedientes dado que antes de ser tramitados, la Administración ha debido suscribir encargos con diferentes entidades para que procedieran a realizar dichos trabajos de escaneo y digitalización ante el elevado número de solicitudes presentadas en papel.*

*2. Los expedientes presentados en formato digital, a través de pdf, que se recibieron a través del Registro General de Entrada en el Ministerio de Justicia desde los distintos registros administrativos, también requieren de un tratamiento previo para su incorporación a la aplicación de gestión de la nacionalidad, dado que la documentación está escaneada (lo que supone un avance respecto al formato papel), pero no cumple determinados requisitos técnicos que en la actualidad son exigibles respecto a la normalización documental.*



## 10. Justicia, prisiones y política interior

*3. La presentación de solicitudes a través de la sede electrónica que habrá requerido la identificación y firma electrónica del interesado o de su representante legal o voluntario es la más rápida y eficaz, dado que dichas solicitudes pueden tramitarse sin realizar tratamientos adicionales. Esta fórmula de presentación, sin embargo, también diferencia entre aquellos solicitantes que hayan dado su consentimiento para ser notificados de manera electrónica o no. En este caso, se han producido demoras hasta que ha entrado en vigor el Convenio suscrito entre el Ministerio de Justicia y la Agencia Tributaria con la finalidad de notificar a los interesados.*

*De la información remitida por el Ministerio de Justicia se desprende, asimismo, que, a fecha 31 de enero de 2020, el número total de expedientes de nacionalidad por residencia pendientes de resolver es de 291.000 (...)*

*La Administración también ha comunicado que si el solicitante de nacionalidad ha sido requerido para presentar documentación complementaria puede ocurrir que, aunque haya cumplimentado el requerimiento, la misma no esté incorporada a la aplicación.*

*En este punto, conviene recordar que hasta el momento en el que el expediente esté ya en la aplicación de gestión de los expedientes del Ministerio de Justicia, no comienza realmente la tramitación de cada expediente. A partir de ese momento, es cuando se advierte la necesidad de requerir o no al interesado para que aporte documentación complementaria que ha de ser incorporada a la aplicación. También es a partir de ese momento cuando la Administración solicita informes previos a otros órganos administrativos. Una vez completada la documentación, se realiza la evaluación que finalizará con la propuesta de resolución.*

*Respecto a las previsiones para abordar el ingente número de solicitudes que aún están pendientes, se ha comunicado la puesta en marcha de un nuevo plan de choque con el que se pretende resolver en torno 300.000 expedientes. Hay que señalar que estas previsiones incluyen las solicitudes que continúan recibándose de manera incesante y que no es posible cuantificar."*

Desde esta Institución, confiamos en que las medidas adoptadas posibiliten la pronta resolución de estos expedientes y la notificación de las correspondientes resoluciones para que los interesados puedan culminar su procedimiento de nacionalidad.

## 1.13. Sostenibilidad, Medioambiente y Obras Públicas

### 1.13.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

#### 1.13.2.1. Sostenibilidad y Medioambiente

##### 1.13.2.1.1. Contaminación acústica

...

Por su interés, queremos reflejar en este Informe Anual la Resolución dirigida al Ayuntamiento de Sevilla en el seno del expediente de queja 19/4330, aunque formulada en el año 2020, en un asunto relativo a una grave problemática de una terraza de verano con música, que planteaba **no solo cuestiones afectantes al derecho al descanso por su ubicación en una zona calificada como acústicamente saturada, sino también por graves deficiencias en materia de seguridad** constatadas a lo largo de varios años por el Ayuntamiento de Sevilla, pese a lo cual se había permitido durante todo este tiempo su funcionamiento.

De la documentación presentada por la persona promotora de la queja se desprendía que el Ayuntamiento de Sevilla había formulado, en varios expedientes administrativos pertenecientes a varios años, diversas órdenes de clausura, ninguna de las cuales se había cumplido, a pesar de la manifiesta ilegalidad de la actividad.

La Resolución formulada por esta Institución, que a fecha de cierre de este Informe Anual sigue sin ser respondida por el Ayuntamiento de Sevilla, contenía un pormenorizado relato de antecedentes que



## 10. Justicia, prisiones y política interior

plasmaban la ineficacia de la actuación municipal, permisiva de una actividad ilegal generadora de un grave riesgo, y decía lo siguiente:

*“RECORDATORIO de lo establecido en los artículos 9.1 y 103.1 de la Constitución, 31 de la Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, de reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía, y de los arts. 38 y 39 de la LPACAP.*

*RECOMENDACIÓN para que en caso de nuevos incumplimientos de las órdenes de clausura dictadas por el Ayuntamiento que se mantengan vigentes, se proceda con la máxima celeridad y diligencia a volver a ejecutarlas sin necesidad de incoar nuevo expediente administrativo sancionador, dando cuenta al Ministerio Fiscal de posibles responsabilidades penales en que hubieran podido incurrir los infractores. Es decir, Recomendamos que se vigile que este establecimiento no vuelva a abrir ni un solo día sin que previamente haya obtenido, si es que ello es posible, todas y cada una de las autorizaciones precisas.*

***RECOMENDACIÓN** para que, en todo caso, se haga una investigación interna con objeto de conocer las causas y razones por las que se ha estado permitiendo tantos años, incluyendo el quebranto de una orden clausura ejecutada forzosamente, el desarrollo de una actividad cuyas irregularidades graves han sido determinantes de la creación de un riesgo cierto para clientes en materia de seguridad y sanidad, y que ha estado abierto al público de forma notoria, pública y sin oposición municipal.*

***RECOMENDACIÓN** para que se nos informe del estado de tramitación del expediente disciplinario incoado a resultas de la Resolución núm. 560 de 10 de julio de 2019.”*

Este expediente, como se ha dicho, sigue abierto al no haber obtenido respuesta del Ayuntamiento de Sevilla a nuestros pronunciamientos.

...

## 3. Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía

### 3.3. Análisis cualitativo de las quejas

#### 3.3.7. Justicia y Prisiones

En la materia de Justicia siguen siendo importantes las consultas referidas a dilaciones judiciales. Podemos citar, como ejemplo, la consulta 20/16364 en la que la mujer que se puso en contacto telefónico con esta Institución nos trasladó que su exmarido no pagaba la pensión alimenticia de sus hijas a pesar del acuerdo provisional al que llegaron. Era víctima de violencia de género; el juzgado que tramitó la demanda dictó sentencia hacía ya más de un año, pero debido a una cuestión incidental que presentó su marido, la sentencia no era firme, lo que aprovechaba su exmarido para no pagar la pensión alimenticia.

Además, ella era propietaria de un piso que estaba alquilado a otra pareja. Esta pareja, al principio del confinamiento, indicó que solo le iba a pagar la mitad de la renta mensual, pero es que, en el momento de la llamada, no pagaban nada. Denunció los hechos en vía judicial y el juzgado no terminaba de dictar sentencia por lo que se veía forzada a pagar los gastos del piso de luz, agua y comunidad, sin recibir cantidad alguna.

Cuestión singular fue la que nos trasladaron en otra consulta en la que una mujer nos explicó que, para casarse por lo civil, tenía fecha en su ayuntamiento para junio. Dada la situación del coronavirus cambió la fecha y se casó el 5 de septiembre. Ahora le había comunicado el ayuntamiento que no podían proceder a la inscripción en el Registro Civil de su matrimonio por que el juez no autorizó el acto.



## REVISTA DEL INFORME ANUAL

### 05. Atender las quejas

#### Relaciones paternofiliales

##### Cumplimiento de medidas de seguridad versus relaciones paternofiliales

Las directrices y medidas que van aprobando las autoridades desde que se decretó la pandemia tendentes a garantizar la salud y la seguridad no pueden contemplar todas las facetas del desarrollo de la vida familiar. Y una de estas facetas va referida al desarrollo de las relaciones paternofiliales, en caso de ruptura de la pareja, cuando se imponen medidas de restricciones a la libertad de movimientos.

El primer conflicto se generó tras decretarse el confinamiento domiciliario. Esta medida hacía inviable desarrollar con normalidad el régimen de visitas entre progenitores e hijos. Muchas fueron las reclamaciones, quejas y reivindicaciones realizadas, en unos casos abogando por el mantenimiento de las relaciones con los hijos no custodios a pesar del confinamiento; y, en otros, reclamando cumplir con las medidas estrictas de confinamiento aun cuando ello supusiera suspender el contacto con los hijos.

Ante este dilema, la Defensoría apeló a la responsabilidad, la generosidad y la prudencia de padres y madres en el desarrollo del régimen de visitas de los hijos, en los supuestos de separación o divorcio, mientras durara el confinamiento de la población, recordando que el interés superior de los hijos menores de edad debe estar siempre por encima de los intereses de los progenitores y, por supuesto, por encima de contiendas familiares.

Hay que tener en cuenta, además, que cuando las relaciones familiares se desenvuelven en un ambiente de alta conflictividad, y con el fin de cumplir con el régimen de visitas acordado por resolución judicial, **los Puntos de Encuentro Familiar (PEF) se convierten en el espacio de referencia para la comunicación de los progenitores y sus familias**. Pero, sobre todo, estos recursos adquieren un especial protagonismo en los casos de violencia de género, donde el contacto entre los progenitores resulta de imposible cumplimiento por la existencia de órdenes judiciales de alejamiento.

**Durante el confinamiento** surgió una nueva dificultad para hacer efectiva las relaciones paternofiliales: entre las medidas adoptadas tras la declaración del estado de alarma se encontraba el **cierre de estos Puntos de Encuentro** y la suspensión de sus actividades, todo ello en el marco de las decisiones que restringen el normal funcionamiento de determinados servicios públicos. Una medida que, desde su puesta en práctica, fue cuestionada por distintos colectivos profesionales (asociaciones de madres, abogacía, la propia judicatura) quienes no dudaron en alzar la voz para expresar su preocupación por los efectos de esta decisión y por la ausencia de un criterio unánime de la judicatura al respecto. En especial, preocupaba la posible situación de indefensión en la que podrían encontrarse algunos niños y niñas que, tras las limitaciones de movimientos acordadas por el estado de alarma, permanecían conviviendo con el progenitor maltratador.

Ante esta realidad **la Defensoría inició una investigación de oficio para analizar las medidas que se iban a establecer por la Administración para la continuidad** de la prestación de los mencionados Puntos de Encuentro Familiar, tras las sucesivas prórrogas del estado de alarma, y en especial el establecimiento de estas medidas en los casos de existencia de violencia de género.

De la respuesta recibida de la Administración autonómica se concluye que dichos servicios se han enmarcado en la categoría de servicios auxiliares de la Administración de Justicia que no han merecido una consideración esencial para evitar su suspensión o cierre temporal; pero tampoco se han propuesto alternativas suficientes. Lo cual no despeja las dudas sobre la idoneidad de este criterio organizativo de cierre, a la vista de las disfunciones que se han generado, así como ratifica la vigencia de los mismos



## 10. Justicia, prisiones y política interior

temores ante una hipotética evolución de los acontecimientos de la pandemia que lleve a motivar nuevas medidas de confinamiento.

**“Los Puntos de Encuentro Familiar (PEF) se convierten en el espacio de referencia para la comunicación de los progenitores y sus familias”**

Y es que, desgraciadamente, al día de la fecha, los efectos de esta grave crisis sanitaria siguen produciéndose en forma de brotes o contagios que surgen con mayor frecuencia o repartidos por una pluralidad de territorios y cuya acumulación ha generado distintas decisiones que han llevado consigo nuevas restricciones a la libertad de movimiento en determinados territorios, provincias o municipios.

Ante este escenario, hemos demandado de la Consejería con competencia en materia de justicia un replanteamiento anticipado frente a las medidas de cierre, a fin de que queden mejor garantizadas las funciones de los PEF ante situaciones que impliquen suspensiones de estos servicios complementarios o auxiliares de la Administración de Justicia. Entre el repentino e inapelable cierre de estos Puntos de Encuentro Familiar, las graves consecuencias provocadas, y la experiencia acumulada en la adopción de criterios organizativos, entendemos que existe

un espacio intermedio en el que estudiar la disposición de sistemas alternativos para evitar las severas disfunciones provocadas por el cierre de los PEF.

*Más Información en Informe Anual 2020. Capítulo 1.7. Infancia y Adolescencia epígrafe 1.7.2.9.2*

### La atención ciudadana en el Registro Civil

#### Atención presencial frente atención no presencial en tiempos de pandemia

La crisis socio-sanitaria que desde hace un año atravesamos ha llevado a establecer diferentes normativas, entre ellas el Real Decreto-ley 16/2020, de 28 de abril, o la Ley 3/2020, de 18 de septiembre, ambas de medidas procesales y organizativas para hacer frente a la COVID-19 en el ámbito de la Administración de Justicia, acometiendo un proceso de preparación de la Administración de Justicia tanto en la adopción de cambios normativos como organizativos.

Con anterioridad a la “nueva normalidad”, eran frecuentes que las quejas relacionadas con los Registros Civiles hicieran mención a las largas colas desde horas muy tempranas, reservas de turnos o números siempre insuficientes, horarios de atención limitados a un par de horas, etcétera; cuestiones todas que afectan al funcionamiento de los servicios que se prestan desde dichos órganos y que han quedado reflejadas en los sucesivos relatos anuales de nuestros Informes.

Dentro del complejo sistema judicial, y a tenor de la función y servicio que se presta a la ciudadanía desde la Administración de Justicia, podríamos diferenciar del resto de los órganos judiciales a los Registros Civiles, en cuanto servicios judiciales que resultan especialmente frecuentes en la vida y gestiones de la ciudadanía, y que precisan en muchos casos de una pronta actuación. Por lo tanto, entendemos que es un servicio u organismo que en muchos casos necesita de un refuerzo de personal y una mayor capacidad de atención al ciudadano.

Así, nos encontramos con asuntos como una solicitud de matrimonio o de un cambio de apellidos tras una adopción que suponen la tramitación del correspondiente expediente, y que como en el resto de cuestiones ante los órganos judiciales tienen un procedimiento establecido que conlleva la consabida demora. En cambio, existen otras solicitudes que necesitan una gestión más inmediata y necesarias para el cumplimiento de obligaciones ante otras administraciones (Seguridad Social, Educativa, Sanitaria ...), casi todas relacionadas con el estado civil de las personas, como pueden ser la inscripción del nacimiento de un hijo, la fe de vida de un mayor o la defunción de un familiar.



## 10. Justicia, prisiones y política interior

Por otro lado, también debemos diferenciar los Registros Civiles de las capitales de provincia, donde si bien la carga de trabajo puede ser mayor, son órganos específicos con una dotación de personal superior, frente al resto de partidos judiciales donde uno de los Juzgados asume las funciones de Registro Civil, y donde en la mayoría de los casos los problemas vienen por un funcionariado insuficiente -en cuanto al número- e inestable -en cuanto a las bajas y traslados-.

Por lo tanto, a nadie se le escapa lo fundamental que, sobre todo en estos últimos, supone un buen análisis de la problemática que exista en el concreto Registro Civil, y una posterior buena organización de las funciones asignadas al personal, así como el disponer de los recursos materiales necesarios para desarrollar dichas funciones.

Consideramos que **debamos aprovechar estos momentos de crisis para acometer un cambio organizativo que suponga un mejor aprovechamiento de las nuevas tecnologías estableciendo un sistema de atención al ciudadano que combine la atención presencial y la no presencial**, de forma que todas aquellas gestiones o trámites que con las debidas garantías puedan realizarse de forma telemática eviten la presencia de estos ciudadanos, frente a aquellas otras que requieran la presencia física de este.

Hacemos referencia a medias simples que ya están implementadas y de fácil gestión, como son los correos electrónicos, la información telefónica o la cita previa, mientras que otras como el teletrabajo o el expediente digital necesita de un desarrollo y soporte técnico de más complejidad y desarrollo.

### 06. Atención e información ciudadana

#### Mejorar y humanizar los servicios de Información y atención ciudadana

*Ya va para un año que la vida, eso tan serio que decía Gil de Biedma, se volvió del revés y nos sacó la lengua de su peor caricatura. Todo empieza a ser otra cosa, aunque para alguna gente la vida seguía siendo la de siempre: ese inhóspito lugar donde vivir es abrirle la puerta a la tristeza. O a la rabia, que es una de las maneras más legítimas de enfrentarse a la desesperación.* (Alfons Cervera)<sup>1</sup>

Durante este año hemos podido comprobar que las personas que se encontraban ya en una situación de vulnerabilidad social previa a la crisis sanitaria, han visto incrementadas sus dificultades para hacer frente a sus necesidades más básicas.

La llegada de la pandemia se produjo en un contexto en el que una parte más que considerable de la ciudadanía no había tenido tiempo de comenzar a recuperarse de los efectos de la crisis económica que comenzó en 2008. Jóvenes, mujeres con hijos, personas mayores de 45 años expulsadas del mercado de trabajo, personas sin hogar, inmigrantes, trabajadores precarios con bajos salarios y con contratos temporales y *personas con alquileres altos y sueldos bajos se han tenido que apretar todavía más un cinturón sin espacio para nuevos agujeros.*<sup>2</sup>

Ante este escenario en el que la Administración pública debería actuar, si cabe, con más **eficiencia y eficacia**, nos hemos encontrado que la Administración pública es un vehículo penosamente adaptado a las necesidades de 2020.

Prestaciones que aprueban para atender a las personas en situación de vulnerabilidad social y que por las propias características deben de tener un procedimiento rápido y fácil de usar se convierten, en palabras de Sara Mesa<sup>3</sup>, en un **laberinto burocrático**: *"La máquina burocrática no está pensada ni diseñada a su favor; lo contrario es más verdadero"*.

Así nos hemos encontrado con prestaciones como la Renta Mínima de Andalucía que se debía tramitar en dos meses, las ayudas al alquiler o las prestaciones no contributivas, en tres meses, que están tardando más de un año y reinando el silencio administrativo negativo en todas ellas.

1 [https://www.infolibre.es/noticias/opinion/plaza\\_publica/2021/02/02/nos\\_ponemos\\_salvar\\_semana\\_santa\\_116178\\_2003.html](https://www.infolibre.es/noticias/opinion/plaza_publica/2021/02/02/nos_ponemos_salvar_semana_santa_116178_2003.html)

2 Guillermo Martínez: Las esenciales no llevan corbata. Revista Público. Especial y llegó la Pandemia. Junio 2020.

3 Sara Mesa. - Silencio Administrativo. La pobreza en el laberinto burocrático. Editorial Anagrama.



## 10. Justicia, prisiones y política interior

Víctor Almonacid, Secretario de un Ayuntamiento, nos decía en una conferencia de finales de 2020: *Quería que sintieseis lo que siente un ciudadano. ¿Puede haber algo más indignante y bochornoso que el silencio administrativo? Que una persona se dirija a la Administración y que ésta no se digne a contestarle es absolutamente vergonzoso. ¿Por qué o para quién existimos?*<sup>4</sup>

El cierre, lógico y necesario, en un primer momento de las Administraciones públicas dejó indefensos a grandes sectores de la población y puso en evidencia el retraso de la puesta en marcha de una buena Administración electrónica en muchos de los organismos que debían gestionar procedimientos y prestaciones sociales así como que dicha administración no estaba preparada para esta situación.

En los dos primeros meses del estado de alarma, nos encontramos con que muchos de los procedimientos de ayudas y de prestaciones sociales no podían seguir tramitándose porque la mayoría de los expedientes no estaban digitalizados y el personal funcionario que debía tramitarlos, no podía acudir a la oficina, ni disponía de medios ni habilidades para realizar esta prestación de servicios a través del teletrabajo.

Y por otro lado, **la brecha digital**. Durante todo este año hemos detectado las dificultades para tramitar solicitudes de manera informática para la mayoría de las personas, al carecer de certificado digital y por la propia falta de claridad de los formularios. Además de que las **nuevas tecnologías no están al alcance de todos**. No toda la población tiene acceso a equipos informáticos con conexión a internet y la mayoría de procedimientos son muy complicados de realizar por este medio.

Procedimientos mal diseñados y nada amigables en su utilización; trámites que exigían la aportación de documentos que no estaban al alcance de una población confinada en sus domicilios; peticiones de datos que ya obraban en poder de la administración y resultaban de difícil o imposible aportación para el solicitante; instrucciones redactadas con un lenguaje burocratizado, difícil de entender para el ciudadano medio y mucho más para las personas vulnerables a las que iban dirigidas.

De todas las reclamaciones recibidas las más repetidas han sido las que denunciaban la inexistencia de canales de atención al público que ayudaran a resolver las dificultades de la tramitación telemática y las que denunciaban la imposibilidad de acceder a información sobre el estado de tramitación de las solicitudes presentadas o de los procedimientos en curso. La desesperación y la indignación ciudadana ante unos teléfonos de información que nunca dejaban de comunicar o nadie contestaba ha sido un auténtico clamor durante todo el periodo de estado de alarma.

**La suspensión de la atención presencial** en muchas de las oficinas de la Administración pública y en los servicios sociales municipales ha afectado a la población más vulnerable, que acudía a las oficinas de manera presencial y que no disponía de destrezas informáticas o de dispositivos electrónicos.

También **consideramos excesiva la necesidad de cita previa para cualquier gestión** ante los registros de la Administración: para presentar un escrito de reclamación previa, una subsanación de solicitudes, presentar prestaciones, solicitar información, etc. Cita previa que la mayoría de las veces se tenía que pedir de manera telemática, ya que los teléfonos en muchas administraciones estaban colapsados o no eran atendidos (Servicios de Empleo Estatal, Seguridad Social, Servicios Sociales, etc.). Además en aquellas administraciones donde era posible solicitar cita previa, se producían retrasos de más de 15 días o un mes para conseguirlas, o directamente informaban de que no había citas disponibles.

Es necesario implantar sistemas ágiles y flexibles de canales de comunicación con los ciudadanos para que ninguna persona se quede atrás en el ejercicio de sus derechos de información o para tramitar sus solicitudes o demandas de prestaciones.

*"Yo he llamado más de 100 veces y no me cogen nunca el teléfono. Como me sale apagado, comunica o fuera de cobertura, no sé nada de mi solicitud, si me falta algún papel o me lo han denegado. En Septiembre hará dos años que solicité la prestación: yo creo que algo no va bien y no sé nada más. ¿Qué se puede hacer para que me cojan el móvil o saber algo de mi salario social? Pido por favor que me ayude a saber más porque no sé que es lo que se puede hacer."*

4 Víctor Almonacid. - [La nueva normalidad en la nueva Administración.](#)



## 10. Justicia, prisiones y política interior

Desde esta Institución coincidimos con la Recomendación General del Ararteko de 5 de noviembre de 2020 donde se hace una llamada expresa a que todas las Administraciones públicas adopten las medidas imprescindibles para que la atención telefónica y también la presencial, y no solo la telemática, funcionen de forma apropiada para prestar la atención debida a la ciudadanía.

Recomendando que se adopten, *en su caso, medidas de refuerzo en esos servicios asistenciales físicos o la mejora de prestación de servicios por los canales telefónicos, pues ambas vías son las que más utilizan en sus relaciones con las entidades públicas las personas de mayor edad, o las que disponen de menos recursos o carecen de medios tecnológicos o de competencias digitales, y no pueden verse penalizadas por esas circunstancias cuando pueden ser paliadas con medidas preventivas y de refuerzo de personal, ya que ello supone un tratamiento discriminatorio que afecta al principio de igualdad y a la naturaleza del Estado social y de Derecho comprometido con la remoción de los obstáculos, que impiden o dificultan su ejercicio o la participación de las personas en la vida política, económica, cultural y social.*<sup>5</sup>

Desde el Defensor del Pueblo Andaluz hacemos una apuesta decidida por que el servicio público que se ofrezca proporcione siempre y en todo caso proximidad, asistencia personal y asesoramiento, empatía y acompañamiento a quienes sufren desigualdades (también de brecha tecnológica). Esa es la auténtica idea de servicio público. Por ello, entre otras cosas, los servicios de atención a las personas (sanitarios y sociales, entre otros) deben salir revalorizados de esta pandemia y de la tremenda crisis ulterior, así como frente a la revolución tecnológica. Nunca podrán ser totalmente sustituidos por máquinas ni por artefactos digitales. Ese será su gran valor y su gran servicio público.<sup>6</sup>

Más información Informe Anual 2020, capítulo 3. Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía, epígrafe 3

## 07. Servicio de Mediación

### Promover la cultura de Paz

#### Inversión de los modelos de gestión de la confrontación a la colaboración, en aras de la Paz social

La mediación es un nuevo paradigma en nuestro ordenamiento, para la consecución de la justicia, **restablecimiento de la igualdad y protagonismo de la ciudadanía ante la Administración**. La mediación facilita una gestión del conflicto con la participación voluntaria, directa y protagonista de los implicados en el mismo.

Es la *cultura de paz* la que informa la mediación. En ella aprendemos, cómo de forma natural, las personas tendemos a concebir el conflicto como un obstáculo y no como una posibilidad de avance y evolución, en función de cómo se gestione. En este sentido, la mediación favorece la comprensión de los conflictos de forma global, al abordarlos **desde el diálogo con un enfoque colaborativo**, adaptado a cada contexto, a la realidad social y a las necesidades dinámicas de las personas y organizaciones implicadas.

La gestión global de un conflicto implica integrar además de la conversación de naturaleza jurídica aquella de carácter relacional. Cuestiones como el poder, la identidad, la comunicación y las emociones condicionarán la evolución del conflicto, por lo que resulta esencial integrar y atender dichos aspectos, en los procesos encaminados a su transformación y/o resolución.

Cuando la ciudadanía nos traslada en sus peticiones, de forma recurrente, la falta de respuesta, o silencio de la Administración, desde el enfoque mediador identificamos una primera necesidad a gestionar, "no se siente escuchado", con independencia de la cuestión de fondo del asunto planteado. Por ello, **dar la oportunidad a las personas y a las instituciones a que dialoguen, es una manera de impartir Justicia**. Procurar

5 Recomendación general del Ararteko 4/2020, de 5 de noviembre: Necesidad de reforzar la atención ciudadana para evitar perjuicios en el ejercicio de los derechos de las personas con las Administraciones públicas y de adoptar medidas para luchar contra la exclusión digital en situaciones de emergencia como las derivadas de la pandemia de la Covid-19. [https://www.ararteko.eus/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0\\_5057\\_3.pdf](https://www.ararteko.eus/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_5057_3.pdf)

6 Ídem: **Pandemia, vulnerabilidad social y administración pública.**



## 10. Justicia, prisiones y política interior

a la **ciudadanía** un espacio que permita el diálogo con la administración, donde se sienta atendida o escuchada, donde participe en la aportación de ideas y alternativas para resolver la cuestión material planteada, **devolviéndole su sitio y protagonismo**, forma parte de hacer justicia y sobre todo, de humanizarla.

Nuestras experiencias de mediación estos últimos años, nos permiten elaborar conclusiones positivas sobre el método y su aplicación a la gestión de conflictos de los ciudadanos y la Administración. Y no solo por el volumen de acuerdos alcanzados, a los que llegan las personas que se sientan a hablar, incluso cuando no se da un "acuerdo" al uso que solucione la problemática. En estos casos los procesos de diálogos, los participantes han podido gestionar limitaciones, malos entendidos, prejuicios, interpretaciones erróneas, que propician de cara al futuro, una mayor información y en cierta forma un giro o transformación por pequeña que sea, en el aspecto relacional de la problemática.

**"Dar la oportunidad a las personas y a las instituciones a que dialoguen, es una manera de impartir Justicia"**

El sentir de los ciudadanos y de las Administraciones participantes en las mediaciones de la institución, en todos los casos ha sido de agradecimiento y un alto nivel de satisfacción. Los escenarios de mediación, además de un gran número de acuerdos, totales o parciales, han propiciado:

- Reducir la ansiedad, al recuperar la presencia el ciudadano y ante la posibilidad de lograr una resolución consensual.
  - Focalizar en cómo los participantes reducirán y resolverán el conflicto, en lugar de hacerlo en las causas y que lo dirigen.
  - Clarificar intenciones, facilitar información, guiar próximos pasos, que han permitido tanto la elaborar pactos contingentes, como también diseñar o planificar hojas de ruta para poner fin al conflicto, en atención a los tiempos en la complejidad de los procesos de toma de decisiones de la administración.
- Reactivar, crear o cambiar canales de comunicación y avanzar en la evolución del problema hacia la solución, mejorando la interlocución directa entre los interesados y la administración
- La administración ha encontrado un espacio para explicar limitaciones, complejidades, de una forma más humana, generando un cambio de actitud y percepción más positiva en los ciudadanos, (algo difícil de soportarlo el papel).
- La concurrencia de distintas administraciones ha permitido dotar de mayor eficacia los esfuerzos realizados por ellas, que a veces resulta poco apreciado. Se ha propiciado facilitación de información, disponibilidad técnica, coordinación, cooperación y comunicación fluida, en el marco de su natural vocación de servicio al ciudadano, en ocasiones diluida. El sentir de la Administración en nuestras experiencias de mediación, se dirigen a valorar el giro en el enfoque de gestión colaborador, basado en el diálogo, y la agilidad del método. Queremos recoger el sentir de un técnico de empresa municipal de servicio "antes de empezar agradezco mucho esta reunión al Defensor, pues me encargaron DEFENDER la queja y elaborar un informe. *Como técnico supe que hablando con los interesados podría resolverse, seguro llegamos a una solución, así que felicito al defensor por ofrecer este espacio"*

Ello resulta representativo de la necesidad de evolución y modernización en la gestión de conflictos en el ámbito público. En este sentido debe avanzar hacia la implementación de metodologías como la mediación en aras de *recuperar con el ciudadano dialogo, agilidad, cercanía y simplificación en los tramites, al tiempo que gana en eficacia y eficiencia en las soluciones.*

Agradecemos desde aquí a los ciudadanos y a las administraciones participantes en nuestras mediaciones su voluntad, confianza y compromiso, que nos permite hacer estas valoraciones y seguir creyendo en la posibilidad de cambio de actitud social en la gestión de conflictos que necesitamos como sociedad. Que pasa por la colaboración y el dialogo, de forma preferente a la actitud de defensa en el afrontamiento de los conflictos..



Animamos a las administraciones en la progresiva implementación de la mediación en las estructuras públicas y a fomentar su uso normalizado. La mediación en la última década ha experimentado un gran salto, dispone de un marco jurídico a pesar de ser un recurso social, ya no es únicamente una alternativa al sistema judicial, sino que es una forma de hacer justicia. Esta Institución así lo entendió siendo pionera en la implementación de la mediación en las Oficinas de los Defensores del Pueblo.

Más información Informe Anual 2020, capítulo 2. Mediación, epígrafe 2

## 08. Informes especiales

### Los 13 retos del Defensor del Pueblo andaluz para afrontar la COVID-19

En octubre de 2020, la Institución del Defensor del Pueblo andaluz entregó en el Parlamento de Andalucía el informe extraordinario Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19. Primera ola de la pandemia, en el que analiza el impacto de la COVID en el primer semestre de la crisis sanitaria, desde la perspectiva del Defensor como garante de los derechos de la ciudadanía.

“Es necesario mejorar y humanizar los servicios de información y atención ciudadana por parte de las administraciones públicas”

Este informe recoge una decena de medidas para aprovechar los retos y las oportunidades que ofrece el proceso de reactivación y recuperación tras la COVID-19, actuaciones encaminadas a avanzar en la igualdad real “y que la **población más vulnerable no vuelva a quedarse atrás**” como consecuencia de una crisis.

El Informe extraordinario está fundamentado en los más de 5.000 expedientes solo relacionados con la COVID (**1.602 quejas y 3.474 consultas**) gestionados desde el inicio de la pandemia el 14 de marzo hasta el 1 de octubre. Ocho de cada diez personas que acudieron por un motivo relacionado con la COVID nunca antes habían solicitado la actuación de este comisionado parlamentario.

Entre los **13 retos** que la Institución del Defensor propone poner en práctica para salir de esta crisis sanitaria, que ha derivado en una crisis económica y social, están: el fortalecimiento del Sistema Público de Salud; la creación de un sistema integral de atención a las personas mayores; el reforzamiento de los servicios sociales

como pilar fundamental del estado del bienestar; la adaptación de ejercicio del derecho a la educación a las necesidades de la sociedad digital y la creación de empleo de calidad. También la lucha contra la pobreza infantil y las situaciones de riesgo para la infancia y la adolescencia; el avance en las políticas de igualdad de género o la garantía del derecho a la vivienda, así como las medidas de sostenibilidad contra el cambio climático; el reconocimiento del acceso a los servicios de interés general y la oportunidad de la mediación como forma de resolución de conflictos.

Urge adaptar la sociedad a las exigencias de la sociedad de la información, para evitar lo que hemos denominado ‘nuevos excluidos’ por la imposibilidad o incapacidad de acceder a los recursos tecnológicos. La brecha digital afecta a colectivos muy diversos: personas mayores; personas desfavorecidas social y económicamente; las que viven en zonas rurales aisladas o mal conectadas; personas migrantes, personas con discapacidad; mujeres solas con cargas familiares; etcétera. “Estamos muy lejos de alcanzar los estándares mínimos que demanda la nueva sociedad de la información. La brecha digital amenaza con convertirse en una nueva forma de exclusión social”, ha señalado el Defensor, Jesús Maeztu, durante su exposición en el Parlamento.

Por otro lado, la experiencia de la COVID ha servido al Defensor del Pueblo andaluz para comprobar la necesidad de mejorar y humanizar los servicios de información y atención ciudadana por parte de las



## 10. Justicia, prisiones y política interior

administraciones públicas. Las personas que han acudido al Defensor nos han repetido hasta la saciedad: *No sé a dónde ir. Nadie me escucha. Todo está cerrado. ¿Y yo y mis niños de qué comemos?*

Confiamos en que estas propuestas sirvan para combatir la pobreza y la desigualdad, que deviene de la falta de empleo, y de las consecuencias que tiene en la infancia y la adolescencia, la pobreza infantil. “Debemos equilibrar la igualdad real, con el fin último de que de esta pandemia salgamos todos a la vez, para que así no aumente la desigualdad. Se lo debemos a todos aquellos que están haciendo un sobreesfuerzo en estos meses y a las personas que han fallecido y a sus familiares”, ha dicho el Defensor del Pueblo andaluz, Jesús Maeztu en el Parlamento de Andalucía.