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).

...

1.8. Justicia, Prisiones y Política Interior

1.8.1. Introducción

...

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 esta 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 ligitiosidad 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.

...

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.

...

1.8.2. Análisis de las quejas admitidas a tramite

1.8.2.1. Justicia

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 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.

...

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.

1.8.2.2. Prisiones

1.8.2.2.2. Valoración de la Discapacidad

...

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

Tras la declaración del estado de alarma y la prohibición de las comunicaciones familiares en prisión, como medida de control y prevención de contagio, la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias

dictó una instrucción referida el uso de este sistema de comunicaciones para que el contacto de los internos con sus familias resultara más cercano y rebajar las tensiones en los centros de cumplimiento y evitar el aislamiento familiar.

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

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

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

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

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

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

Instalación de teléfonos de vídeo llamada.

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

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

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

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

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

1.8.2.3. Política Interior

...

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.

...

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

...

1.9. Movilidad y Accesibilidad

1.9.1. Introducción

Abordamos en este capítulo las cuestiones planteadas a esta Defensoría en el año 2020, que afectan a la movilidad de las personas, entendida como uno de los fundamentos que mantienen el sistema urbano en funcionamiento. La mayoría de las personas utiliza uno o diferentes medios de transporte y normalmente lo hace a diario. Los gobiernos locales y el gobierno regional tienen un papel fundamental, ya que son los principales proveedores de transporte público, pero también los coordinadores de todos los demás modos de transporte.

En 2020, como en ningún otro año se han planteado nuevos y variados desafíos para las ciudades a causa de la situación de emergencia sanitaria creada por la pandemia provocada por la COVID-19, motivo por el que las consecuencias de la misma en lo que haya afectado al derecho humano a la movilidad van a estar presentes en el relato de nuestras actuaciones a lo largo de 2020 junto a las quejas que forman parte de nuestra gestión ordinaria, y a las que vamos a tener que efectuar obligada referencia, con independencia de que ya efectuáramos un somero análisis, especialmente en lo que atañe al transporte público de viajeros, en nuestro Informe Especial "**Derechos de la Ciudadanía durante la Covid-19. Primera ola de la pandemia**".

Debido a la pandemia de la COVID-19, los gobiernos han establecido importantes restricciones en el movimiento de personas, el funcionamiento de los servicios y las normas sobre el distanciamiento físico. Estas restricciones han tenido y están teniendo profundos efectos en la vida diaria de la ciudadanía y en la forma en que las personas interactuamos entre nosotros y con nuestro entorno.

Además, los espacios confinados y abarrotados se han definido como lugares de alto riesgo y las autoridades han optado por adoptar normas que limitan los servicios, incluso en lo aplicable a todos los medios de transporte público, para limitar el movimiento de las personas.

En este contexto, mantener un nivel mínimo de servicios de movilidad seguirá siendo aún más importante de lo que ya lo es habitualmente por cuanto que, en definitiva, la movilidad, como columna vertebral de las ciudades, debe seguir siendo prioritaria, ya que no sólo permite el desplazamiento de las personas en el marco del derecho a la movilidad y el acceso a las oportunidades, sino que también es vital para mantener en funcionamiento los servicios esenciales.

El derecho a la movilidad sin duda tiene también una dimensión social que incluye todo lo relativo al mantenimiento de los servicios para los ciudadanos y ciudadanas con necesidades especiales y podemos afirmar que que aún queda mucho por hacer para garantizar universalmente el derecho a la movilidad de toda la ciudadanía.

En cuanto a los **servicios de transporte**, tanto privados como públicos, estos se incardinan en una magnitud más amplia como es en el sistema integral de movilidad, y mediante los que se ejercita el derecho humano a la movilidad como expresión de una parte de lo que conocemos como calidad de vida de la ciudadanía, la cual, ni que decir tiene se ha visto tremendamente afectada por las medidas extraordinarias adoptadas para hacer frente a la situación de emergencia de salud pública ocasionada por la COVID-19.

Pues bien, fue el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declaró el estado de alarma, mediante el que se prohibió la circulación de personas por las vías o espacios de uso público, excepto para la realización de una serie de actividades tasadas en la propia norma, el punto de partida para afrontar