



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.

Parte general	3
1.8. Justicia, Prisiones y Política Interior	3
1.8.1. Introducción	3
1.8.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	5
1.8.2.1. Justicia	5
1.8.2.1.1. La situación de colapso achacable a razones estructurales	5
1.8.2.1.2. La ansiada digitalización de la Justicia	9
1.8.2.1.3. Memoria Democrática	10
1.8.2.2. Prisiones	12
1.8.2.2.1. Atención sanitaria en las prisiones: transferencia de competencias a la Comunidad Autónoma.	12
1.8.2.2.2. Atención a la enfermedad mental y la drogadicción en las prisiones	13
1.8.2.2.3. Discapacidad en prisión	16
1.8.2.2.4. Otras cuestiones del ámbito penitenciario	17
1.8.2.3. Política Interior	18
1.8.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas	20
1.8.3.1. Actuaciones de Oficio	20
1.8.3.2. Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas	21
1.8.3.2.1. Colaboración de las Administraciones	21
1.8.3.2.2. Resoluciones no aceptadas	21
Este tema en otras materias	22
Balance del Defensor	22
2. Evolución de los Retos para salir de la crisis sanitaria en igualdad. Dos años conviviendo con la COVID-19	22
2.13. Mejorar y humanizar los servicios de Información y atención ciudadana	22
1.1. Atención e Información a la Ciudadanía	23
1.1.2. Análisis de las consultas presentadas	23
1.1.2.1. "Quiero que me atiendan.": La atención a la ciudadanía por parte de las Administraciones públicas	23
1.3. Dependencia y Servicios Sociales	26
1.3.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	26
1.3.2.5. Discapacidad	26
1.3.2.5.1. La Discapacidad en otras materias	26
1.3.2.5.1.4. Prisiones	26



10. Justicia, prisiones y política interior

1.9. Mediación	27
1.9.1. Introducción	27
1.9.3. Otras actuaciones de mediación	27
1.9.3.2. Convenios de colaboración con entidades e Instituciones	27
1.11. Personas Migrantes	28
1.11.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	28
1.11.2.2. Sistemas de alojamientos de los temporeros migrantes en Andalucía	28
1.11.2.2.3. Asentamientos chabolistas en la provincia de Huelva	28
1.11.2.2.3.1. Actuaciones de la Defensoría relacionadas con la eliminación de los asentamientos chabolistas	28
1.11.2.2.3.2. Atención de las necesidades básicas en los asentamientos de la provincia de Huelva	31
1.14. Servicios de Interés General y Consumo	33
1.14.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	33
1.14.2.1. Servicios de interés general	33
1.14.2.1.1. Energía	33
1.17. Vivienda	34
1.17.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	34
1.17.2.1. Desahucios	34
REVISTA DEL INFORME ANUAL	35
02. Nuestras propuestas	35
Barriadas sin luz	35
Posibilidades de intervención mediadora de los defensores del pueblo en el ámbito contencioso administrativo	36
04. Atender las quejas	38
La Policía local	38
06. Atención Ciudadana	39
Escuchar y atender a los Servicios Sociales municipales y comunitarios	39



Parte general

1.8. Justicia, Prisiones y Política Interior

1.8.1. Introducción

El 25 de septiembre de 2015, 193 países, entre los que se encontraba España, se comprometieron con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas y su cumplimiento para el año 2030.

Estos objetivos persiguen la igualdad entre las personas, proteger el planeta y asegurar la prosperidad como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible, en definitiva, un nuevo contrato social global que no deje a nadie atrás. Por lo tanto, los 17 ODS de la Agenda 2030 debe estar en el centro de la visión de las acciones de Gobierno, tanto a nivel estatal como autonómico.

En la página web de la Consejería de Igualdad *«La Junta de Andalucía ha integrado la Agenda 2030 como un plan de trabajo para definir políticas y actuaciones estratégicas con el fin de estimular la consecución de sus objetivos y metas a nivel autonómico.»* La coordinación y promoción de los ODS corresponde a la Consejería de Igualdad.

El informe presentado en marzo de 2021 titulado "Senda Andaluza en la Agenda 2030", tiene como finalidad *"mapear las actuaciones en ejecución por las consejerías y entidades Instrumentales de la Junta de Andalucía para esbozar la senda andaluza en la implementación de la Agenda 2030"*.

En el documento, referido al «ejercicio presupuestario 2020», se concretan *"la actuación realizada por las consejerías a través de sus centros directivos y de los entes instrumentales asociados, y se concreta en los programas presupuestarios que canalizan la dotación financiera para la realización de unas actividades y la consecución de unos objetivos estratégicos y operativos."*

Algunos de los **objetivos operativos** relacionados con este concreto epígrafe, son los referidos a las Consejerías competentes en materia de justicia, de emergencias, política interior y protección civil, y de coordinación de políticas migratorias.

En este reparto competencial es responsabilidad de la **Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local** los siguientes objetivos operativos relacionados con la **justicia**: Continuar con la implantación de la Oficina Judicial y Fiscal; dotar a la Administración de Justicia de sedes funcionales, modernas y adaptadas al desempeño del servicio público; garantizar el funcionamiento de los órganos judiciales y fiscales y mejorar su eficacia; alcanzar la Justicia Digital plena en Andalucía; desarrollar plenamente el Expediente Judicial Electrónico y la Sede Judicial; mejorar el servicio de asistencia jurídica gratuita a toda la ciudadanía, con la tramitación telemática electrónica; garantizar el sistema de orientación jurídica a las personas internas en los centros penitenciarios; garantizar asistencia especializada a las personas detenidas o presas en la Comunidad Autónoma de Andalucía, o Impulsar la mediación y otras fórmulas de resolución de conflictos. Este último objetivo tratado en el apartado de **Mediación** de este informe anual.

Objetivos que han sido vinculados al ODS 16 , 5 y 10, que también contemplan actuaciones relacionadas con la población penitenciaria.

El ODS 16 de la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible establece la necesidad de *"Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas"*.

Un objetivo que conforme se pone de manifiesto en la página web del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, ha de situarse íntimamente relacionado con la lucha contra la desigualdad. El acceso a la justicia es *"un elemento más de cohesión social, base de una sociedad democrática, porque la vulnerabilidad económica, social o educativa no puede ser nunca un obstáculo para obtener del Estado la protección jurídica que proporciona a los ciudadanos"*

Si atendemos al ámbito competencial de las intervenciones de esta Defensoría, el artículo 15 de la Ley 9/1983 de 1 de diciembre del Defensor del Pueblo Andaluz, viene a establecer que «Cuando el Defensor



10. Justicia, prisiones y política interior

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».

Si bien en su artículo 17.2 se establece 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».

En este sentido, el artículo 117.3 de la Constitución española establece que «El ejercicio de la potestad jurisdiccional en todo tipo de procesos, juzgando y haciendo ejecutar lo juzgado, corresponde exclusivamente a los Juzgados y Tribunales determinados por las leyes, según las normas de competencia y procedimiento que las mismas establezcan».

Una imposibilidad de intervenir que se plantea cuando los promotores de las quejas nos trasladan su disconformidad con una resolución judicial y que conlleva la no admisión a trámite.

El mayor porcentaje de quejas son las referidas a las dilaciones por razones estructurales, medios personales y materiales, planta y demarcación, o el reconocimiento de la justicia jurídica gratuita. Todas ellas contempladas en los objetivos estratégicos antes mencionados de la Consejería con competencia en materia de Justicia.

En este informe 2021, igual que en anteriores, las **dilaciones judiciales** conforman una parte de la dación de cuentas y por lo tanto de la preocupación de esta Defensoría, que a pesar de los medios implementados continúan siendo una de las preocupaciones de muchas personas que no encuentran solución a los problemas planteados en los juzgados y tribunales.

Y prestamos atención a la **digitalización de la justicia**, también contemplado como objetivo estratégico de la acción de gobierno de la Junta de Andalucía y que una vez superado contribuirá a la mejora de las actuaciones judiciales.

Se hace también referencia en el apartado de Justicia a los asuntos referidos a la **Memoria Democrática** y en concreto a todo lo relacionado con el cumplimiento de la Ley 2/2017 de 28 de marzo de Memoria Histórica y Democrática de Andalucía.

Una ley que en su artículo 1 establece que «El objeto de esta ley es la regulación de las políticas públicas para la recuperación de la Memoria Democrática de Andalucía, al amparo de lo dispuesto en el artículo 10.3.24.º del Estatuto de Autonomía para Andalucía, que establece como uno de los objetivos básicos de la Comunidad Autónoma velar por la salvaguarda, conocimiento y difusión de la historia de la lucha del pueblo andaluz por sus derechos y libertades, con la finalidad de garantizar el derecho de la ciudadanía andaluza a conocer la verdad de los hechos acaecidos, así como la protección, conservación y difusión de la Memoria Democrática como legado cultural de Andalucía, en el período que abarca la Segunda República, la Guerra Civil, la Dictadura franquista y la transición a la democracia hasta la entrada en vigor del primer Estatuto de Autonomía para Andalucía.»

Una Ley que se fundamenta en «los principios de verdad, justicia y reparación» y en «los valores democráticos de concordia, convivencia, pluralismo político, defensa de los derechos humanos, cultura de paz e igualdad de hombres y mujeres». Y como se contempla en el artículo 2.2. se fundamenta «Su aplicación, en el marco interpretativo del artículo 10.2 de la Constitución española, se llevará a cabo de conformidad con nuestro ordenamiento jurídico. »

Las actuaciones de **Política Interior**, están enmarcadas en las competencias de **los Ayuntamientos** y de la **Consejería de Presidencia, Administración Pública e Interior**.

Los objetivos estratégicos definidos en relación a estas materias son: Mantener en funcionamiento la red de centros del sistema de emergencias de Andalucía, gestionar racionalmente la protección de edificios públicos, controlar e inspeccionar los espectáculos públicos y proteger a los animales de compañía, avanzar en la coordinación electoral, completar el despliegue territorial de la Unidad de Policía Adscrita, incorporar



10. Justicia, prisiones y política interior

nuevos planes de emergencias territoriales y especiales, además de otros objetivos vinculados a la perspectiva de género.

La gestión de las **prisiones** andaluzas, son competencias del Gobierno central, en colaboración con la Junta de Andalucía a través de colaboraciones en aquellas competencias que le son atribuidas por el Estatuto de Autonomía. El Ministro del Interior, en la comparecencia ante el Congreso de los Diputados apostó por seguir modernizando la política penitenciaria a través de la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias.

Los objetivos fijados se ordenaron en el 2020 en tres direcciones:

- **Modernizando el Marco Normativo:**
 - La aprobación de una nueva Ley Orgánica General penitenciaria que se adapte a las reformas legales operadas en el Código Penal, las nuevas Penas y que, sobre todo: ofrezca un marco de certidumbre en su actuación a los funcionarios de prisiones.
- **Mejorando la eficacia en la reinserción de los presos para lo cual:**
 - Se continuarán impulsando los programas de justicia restaurativa.
 - Y se favorecerá el régimen abierto, disminuyendo el número de internos y potenciando el tratamiento que haga efectivo el principio de reinserción.
- **Dotando al sistema de más medios y capacidades** para cumplir con sus funciones constitucionales:
 - Poniendo en marcha la Oficina de igualdad y el Protocolo sobre Acoso Sexual.
 - Y apostando por cubrir las plazas vacantes en la sanidad penitenciaria. Que se abordará, también, con el estudio de su transferencia a las Comunidades Autónomas.

Unos objetivos íntimamente relacionados con las pretensiones que plantean las quejas que nos dirigen las personas presas y en otras situaciones que subyacen en los escritos dirigidos y que son objeto de nuestra intervención cuando se refieren a las colaboraciones de la Junta de Andalucía en los centros penitenciarios o a competencias autonómicas que le son atribuidas por el Estatuto de Andalucía. Situaciones que evidencian carencias globales que trasciendan de la necesidad de cada promotor y que por ello requieren de un análisis de la Defensoría con mayor profundidad con la participación y colaboración de entidades del tercer sector, colegios de abogados y de los profesionales de los propios centros penitenciarios.

1.8.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.8.2.1. Justicia

1.8.2.1.1. La situación de colapso achacable a razones estructurales

En el precedente Informe Anual de esta Defensoría, referido al año 2020, volvíamos a poner de manifiesto la **situación de colapso que afecta a la Administración de Justicia en Andalucía**, y que prácticamente reproduce lo que año tras año se viene dando cuenta al Parlamento de Andalucía. Una situación que de las quejas presentadas en esta Defensoría no presenta indicadores de clara mejoría.

Como se recogía en el Asunto General 21/274, ya en 2016 se constataba cómo influyó la crisis económica y los conflictos que se generaron en el incremento de la presión y las consecuentes cargas de trabajo en la Administración de Justicia. En años sucesivos, se fue evidenciando el empeoramiento de la situación al no aplicarse las medidas correctivas acordes a la envergadura puesta de manifiesto. En 2018 se crearon las unidades judiciales y a pesar de ello se ha reiterado la situación de colapso en numerosos órganos judiciales año tras año.

Esta situación de colapso se ha cronificado y agravado por los efectos adversos de la COVID-19 y la consecuente declaración de los sucesivos estados de alarma, así como con las medidas sanitarias acordadas en nuestra comunidad autónoma tras el levantamiento de cada uno de ellos.



10. Justicia, prisiones y política interior

De esta situación se hizo eco el Consejo General de Poder Judicial. Para la reanudación de la actividad judicial se elaboró un Plan de choque, que identificó las medidas con impacto más directo e implantación más rápida en cada caso, contemplando todo el abanico posible de actuaciones, sin olvidar el incremento de los medios personales y/o materiales que pudieran resultar necesarios.

Esta situación fue analizada por esta Defensoría tanto en el "Informe Extraordinario, Derechos de la Ciudadanía durante la Covid-19. Primera ola de la pandemia", como en el Informe Anual 2020. Las carencias detectadas se encuentran reflejadas en el reto nº 13 del referido Informe Extraordinario, sobre todo en lo que concierne a los efectos de los retrasos de la administración electrónica y en la atención a la ciudadanía, en especial en los registros civiles, tan importantes en el periodo de referencia.

Ante esta situación, en 2020 se tramitó la actuación de oficio queja 20/2576 interesándonos ante la Viceconsejería de Turismo, Justicia y Administración local por las medidas de respuesta y organizativas en el ámbito de las competencias de ordenación y gestión de medios materiales y personales de la Administración de Justicia que tiene atribuida la Junta de Andalucía, atendiendo a lo dispuesto en el artículo 29 del Estatuto de Autonomía de Andalucía sobre la garantía de calidad de los servicios de la Administración de Justicia.

Se nos informó y enumeró la regulación implementada con objeto de garantizar la prestación de los servicios esenciales en los términos fijados por la Administración General del Estado, así como las medidas necesarias para preservar la salud del personal de la Administración de Justicia, todo ello, mediante las consiguientes Resoluciones e Instrucciones.

No obstante y a pesar de los medios arbitrados, en el cierre de la queja 20/2576 remitido a la Viceconsejería en 2021, se le trasladaba algunas disfunciones relacionadas con dilaciones judiciales producidas en este periodo, además de los problemas suscitados en los registros civiles, por las dificultades de acceso a inscripciones de nacimiento, solicitudes de certificados, etc.

Y se constataba que esta elevada carga de trabajo de los órganos judiciales, generalmente provocaba una insuficiente capacidad de respuesta para absorber su resolución en unos parámetros de tiempo aceptables.

Entre las medidas a adoptar para paliar la situación descrita, la Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local hacía referencia al proyecto de implantación de la Nueva Oficina Judicial. Nos trasladaba 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 mas preciso y racional del trabajo*".

Aún así, en el año 2021, se han continuado recibiendo quejas que reflejan situaciones similares a las de años anteriores. Entre los expedientes admitidos a trámite, la casi totalidad de quejas que nos llega de la ciudadanía tienen que ver de una u otra forma con este colapso en los distintos órganos judiciales. Aquellas que provocan una disfunción puntual, una vez detectada es más fácil la subsanación.

En la queja 21/4702 el interesado nos comunicaba la dilación injustificada que se viene produciendo por el Juzgado Mixto nº1 de Sanlúcar de Barrameda (Cádiz) en relación a la entrega de las cantidades ya embargadas como pensión de alimentos de su hijo en procedimiento de Ejecución.

Una situación imputable al funcionamiento del juzgado, que afecta negativamente a los intereses de quien tiene la obligación de la manutención del menor, dado que estamos hablando de una pensión de alimentos.

Las llamadas **dilaciones por "razones estructurales"**, constituyen la mayoría de los retrasos judiciales de los que tenemos conocimiento en la Defensoría. Se refieren a aquellas que se producen por una sobrecarga de asuntos, que impide dar satisfacción a las pretensiones del ciudadano y de muy difícil solución a corto plazo y que por tanto nos preocupa especialmente.

Ante los distintos casos que tienen entrada, coinciden los informe de la Jefatura de la Fiscalía Provincial, del Juzgado Decano de la Audiencia Provincial, donde de una u otra forma se viene a justificar la demora



10. Justicia, prisiones y política interior

en el gran volumen de asuntos que entran en el concreto órgano judicial. Es común que se nos traslade que es imposible dar prioridad a los casos referidos a las quejas en concreto dado que los expedientes son señalados por estricto orden cronológico. Así hay procedimientos iniciados en 2019, 2020 y 2021, que se demoran hasta el año 2024 o 2025.

Elevados los casos concretos al Consejo General del Poder Judicial con objeto de que tome las medidas correctoras que correspondan, nos informan que las dilaciones judiciales *"...obedecen fundamentalmente a razones estructurales, que derivan de una elevada entrada de asuntos en dichos órganos....."*

En la queja de oficio 19/3785, referida a las dilaciones en los Juzgados de lo Penal de Málaga fuimos informados por el Juez Decano de Málaga de la difícil situación por la que atraviesan los juzgados penales de ese partido judicial: *"El número de asuntos pendientes y los nuevos que se registran cada año son inasumibles con la actual plantilla de Magistrados, cuya productividad supera, con mucho, a la establecida por el Consejo General del Poder Judicial. La solución al problema existe y está muy clara desde hace años. Esta ciudad no puede tener únicamente 15 juzgados de lo penal. Esto lo conoce perfectamente el Consejo, la Comunidad Autónoma y el responsable directo que es el Ministerio de Justicia que es el que tiene la competencia para modificar y aumentar la planta judicial. El resto de medidas son parches que generan un efecto embudo, pues aunque se puede mejorar el funcionamiento de la oficina judicial, al final es el Juez el que tiene que celebrar el juicio, resolver y dictar la sentencia o la resolución que corresponda"*.

En el mismo sentido se ha pronunciado, en este año 2021, el Consejo General de Poder Judicial, a través del informe de la Jefatura del Servicio de Inspección en relación al citado Juzgado de lo Penal de Málaga: *"las disfunciones que motiva la queja objeto del presente informe obedecen fundamentalmente a **razones estructurales, que derivan de una elevada entrada de asuntos en dichos órganos en las últimas anualidades, impidiendo que, pese a su elevado rendimiento, logren asumir la totalidad de la carga de trabajo, aumentando la pendencia y, en consecuencia, el tiempo de respuesta requerido para dar satisfacción a las pretensiones del ciudadano"***.

Ante esta situación es innegable la **necesidad de crear nuevas plazas judiciales en Andalucía**, dado el índice de litigiosidad que soportan sus órganos judiciales y el dilatado período de tiempo sin acometer una correcta ampliación de la planta judicial ni tampoco corregir el alto índice de litigiosidad que padece nuestro país.

Sin embargo, de las necesidades de órganos judiciales propuestas, finalmente ha sido publicado en el **BOE de 1 de diciembre de 2021 el Real Decreto 1052/2021**, de 30 de noviembre, de creación de 56 unidades judiciales correspondientes a la programación de 2021 y de 4 plazas de Juez de Adscripción Territorial.

La situación de colapso judicial ha sido recogida en los **medios de comunicación**, dando cuenta de la reunión mantenida el pasado 20 de diciembre de 2021 entre el Consejero de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración y el Presidente del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía.

Se ponía en evidencia la delicada situación de los juzgados y tribunales de nuestra Comunidad Autónoma que deberá de ser corregido a través de los compromisos asumidos en su programación estratégica a través de los objetivos marcados.

Según lo publicado, el titular de la Consejería reconocía que sigue existiendo *"una pendencia importante, no solo en Andalucía, sino también en toda España, especialmente agravada en algunas jurisdicciones como las de lo Social y lo Mercantil debido a la pandemia, esperando que en 2022 se culminen muchos proyectos y que cuestiones enquistadas puedan ver la luz"*, destacando el *"avance importante"* en aspectos como el desarrollo de nuevas tecnologías aplicadas en la Administración de Justicia mediante el **Plan Especial de Reactivación de la Administración de Justicia**, cuya segunda fase arrancó en marzo de 2021 en las jurisdicciones Social, Mercantil, Penal, Familia, Primera Instancia, juzgados mixtos y Fiscales.

Para finalizar, analizaremos la información aportada por los órganos requeridos en el contexto de la queja de oficio 21/0173, referida a los órganos judiciales de la provincia de Málaga, interesándonos por conocer la implementación de las medidas recogidas en el capítulo III del Real Decreto-ley 16/2020, de 28 de abril (normativa vigente en dicha fecha), de medidas procesales y organizativas en el ámbito de la Administración



10. Justicia, prisiones y política interior

de Justicia, con 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"*.

Las actuaciones iniciadas en el resto de provincias andaluzas, con idénticas pretensiones, se relacionan en el apartado de este epígrafe referido a actuaciones de oficio.

Se relacionan a continuación algunas de las causas que afectan a las dilaciones en expedientes judiciales, conformes a los informes suscritos por los Decanatos en el primer semestre de 2021.

Decanatos como el de Coín, o Estepona ponen de manifiesto en sus informes la necesidad de recursos humanos para paliar la situación de acumulación de expedientes en sus sedes.

El Decanato de Coín aporta el escrito dirigido a la Audiencia Provincial de Málaga *"sobre las necesidades personales y materiales de la sede judicial de Coín"*.

"Algunos Decanatos ponen de manifiesto la necesidad de recursos humanos para paliar la acumulación de expedientes"

Entre las necesidades de medios materiales señalar la petición para que se instaure un sistema de videoconferencia para evitar suspensiones de señalamientos que provienen de otros juzgados, o la provisión de otros medios necesarios para *"un eficaz y óptimo desempeño de las funciones encomendadas"*: *"máquina de escaner adecuada a las necesidades del servicio, internet para cada uno de los ordenadores de los funcionarios del Juzgado o la colocación de e-fax en cada uno de los ordenadores"*

Por lo que respecta a los medios humanos, señalar la *"prórroga de horario a los funcionarios de toda la sede judicial de Coín"*, habilitación y abono a los Magistrados y Letrados de la Administración de Justicia para el horario de turno de tarde, prórroga de la funcionaria de refuerzo en el Juzgado número 3 de Coín, Funcionario de re fuerzo en el Juzgado número 1, creación de otra plaza en el Registro Civil de Coín o ampliación de personal en el Juzgado de Paz de Alhaurín el Grande.

En cuanto a la creación de órganos judiciales nuevos es otra demanda de diferentes decanatos, justificadas en las macrocausas sobrevenidas en el Campo de Gibraltar como consecuencia de los delitos del narcotráfico, que afecta a distintos partidos judiciales y que como en el caso de Coín, también fue incluida en el escrito de medios humanos y materiales necesarios para el buen funcionamiento de los órganos en ese partido judicial.

Las pretensiones elevadas por la Letrada de la Administración de Justicia del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 3 de Coín en su calidad de Secretaria Decana, ilustran la necesidad de inversión de la administración central y autonómica para ofrecer soluciones a la reiterada mención a las dilaciones judiciales.

Por su parte el Decano de Estepona nos traslada que *".. la ausencia de elementos materiales y personales redundante en una dilación extrema en la que, si de por sí, este partido se caracteriza por la excesiva carga de trabajo que soporta, esta nueva realidad conlleva un caos desde el que resulta muy difícil salir. Todo ello redundante en el ciudadano que pierde todo su interés, y lo que es más importante su confianza en la justicia"*.

Es más que evidente que **las dilaciones judiciales**, además de afectar a las personas que sufren los retrasos en la administración de justicia, **suponen una grave disfunción que no favorece la credibilidad en la Justicia y su Administración**.

Como indica el Tribunal Superior de Justicia de Andalucía en su informe de 2020 en referencia a las necesidades judiciales *"... seguimos con la habitual dispersión organizativa y territorial, sin ningún cambio organizativo ni mecanismo de flexibilidad y mayor especialización en torno a principios de concentración y actuación funcional y colegiada, signos de modernidad presentes en, prácticamente, todos los ámbitos judiciales de Europa"*.



10. Justicia, prisiones y política interior

Y, en relación a los medios personales, continúa indicando, que “... en aras a garantizar la continuidad en la prestación de servicios con la eficacia, la celeridad y la calidad que demandan y merecen los ciudadanos, no puede reducirse sólo al aspecto cuantitativo, no depende en exclusiva del número de funcionarios, sino también de un mejor gestión de los medios personales ... Necesitamos un nuevo modelo de trabajo más flexible y más eficiente, orientado a resultados”.

1.8.2.1.2. La ansiada digitalización de la Justicia

La digitalización de la justicia incide directamente en una mayor agilidad, eficacia y eficiencia, siendo ésta una cuestión en la que todos los operadores jurídicos parecen estar de acuerdo.

Un objetivo que ha sido asumido por la Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local de la Junta de Andalucía, tal y como trasladamos en el inicio de este epígrafe, cuando enumeramos los objetivos operativos de la Consejería, entre los que se encuentran: alcanzar la **Justicia Digital** plena en Andalucía, desarrollar plenamente el Expediente Judicial Electrónico y la Sede Judicial.

En el camino ya realizado años atrás hacia una progresiva digitalización, entendemos que existen una serie de cuestiones previas que deben ser resueltas para poder seguir avanzando. Nos referimos a cuestiones como, las incompatibilidades de los sistemas de gestión de las diferentes administraciones y competencias en la Administración de Justicia, como pueden ser Lexnet, Adriano, Arconte y otras aplicaciones informáticas.

La incidencia de la gestión de la crisis sanitaria en el sistema judicial ha propiciado que se avance desde la gestión presencial de los diferentes operadores jurídicos y la tramitación de los procedimientos en papel, hacia la incorporación de sistemas digitales que han recibido un considerable impulso en los dos años de gestión de la COVID-19, aunque resta por alcanzar la completa digitalización.

En la queja de oficio objeto de análisis en el epígrafe anterior 21/0173, los distintos decanatos de la provincia de Málaga nos manifestaron incidencias a este respecto.

Así, el citado Decanato de Estepona nos trasladaba “la dilación en la celebración de actos procesales como consecuencia del mal funcionamiento de los sistemas telemáticos instaurados, lo que provoca la suspensión para convocar a las partes de forma presencial en la sala de vistas, incluso puede dar lugar a la nulidad de las actuaciones por cuanto no ha sido posible su grabación o registro, ante la ausencia de sonido nítido”.

Por su parte, el Decanato de Coín ponía de manifiesto que “se ha solicitado por este Decanato la instalación de otro sistema de videoconferencias en aras de evitar la suspensión o la demora en los señalamientos de videoconferencias que se reciben por exhorto, y que no se pueden realizar al estar las dos salas existentes en este edificio judicial, ocupadas por los otros juzgados.” Una situación que repercute en el retraso de expedientes de otros juzgados.

También queremos destacar algunos **avances** que se han ido produciendo en juzgados y tribunales de Andalucía relacionados con la digitalización.

En cuanto al **sistema de gestión procesal Adriano**, la Consejería ya tiene en marcha en los juzgados de lo Social y de lo Contencioso Administrativo en Jerez de la Frontera la fase piloto del nuevo sistema de gestión procesal denominado @driano.

En 2021 se han tramitado quejas donde se ha puesto de manifiesto incidencias con el portal Adriano. Así la **queja 21/3276** ilustra algunas de las cuestiones que afectan a la implementación del nuevo sistema @driano, como es la falta o carencia de un adecuado sistema de alarma en la aplicación de gestión procesal de expedientes, que puede generar incidencias en la tramitación de los mismos produciendo dilaciones judiciales que perjudican a los interesados.

En el escrito de queja, el interesado nos comunicaba que tras dictarse por la Secc. XXX de la Audiencia Provincial de Málaga, en el Recurso de Apelación nº XXX/2017 con fecha 13 de marzo de 2019 Diligencia de Ordenación señalando la deliberación el 10 de junio de 2019, se iban a cumplir 2 años sin que se hubiese dictada la sentencia del recurso.



10. Justicia, prisiones y política interior

A tal efecto fuimos informados por el presidente de la referida Audiencia Provincial de que "el día 1 de junio de 2021 se ha notificado providencia en la que se acuerda notificar la Sentencia dictada como resolución definitiva, lo que no se hizo en su día por un fallo informático en la carpeta del Magistrado Ponente".

El informe de la letrada de la Administración de Justicia de la Sección XXX de la Audiencia Provincial de Málaga trasladaba que: "Tras la deliberación, la sentencia se entregó por el magistrado ponente en soporte papel, en la secretaria, el 25 de julio de 2019, asignándosele el número XXX de dicho año. No obstante, el ponente no integró dicha resolución en formato electrónico de manera correcta en la carpeta común debido a un fallo en su pen drive. La práctica habitual consistía en que los funcionarios, desde esa ubicación común, integraran, a su vez, la resolución en el sistema de gestión procesal Adriano. Por ello, la sentencia quedó pendiente de integración en Adriano y, por tanto, pendiente de firma electrónica, requisito para su notificación a través de Lexnet".

Fue en marzo de 2021, dos años después, cuando la representación de D. (...) presentó escrito instando impulso a la vista del tiempo transcurrido desde que se les notificó la fecha señalada para la deliberación, comprobándose que dicha resolución no fue incorporada a Adriano y, por tanto, no fue notificada.

En fecha 1 de junio de 2021 se procedió a remitir la resolución para firma electrónica, habiéndose notificado en julio del mismo año.

Un expediente que, por las peculiaridades de la tramitación del mismo, se ha dado cuenta al Consejo General del Poder Judicial para que tome conocimiento.

También hemos tenido conocimiento de **inversiones en un nuevo sistema de grabación y audiovisuales** para salas de vistas, despachos y salas Gesell de Andalucía Arconte-Aurea, la textualización de grabaciones de vistas y declaraciones, y el proyecto de implantación de solución de videollamada para actos procesales telemáticos (CISCO-WEBEX-iReunión).

A este respecto, recientemente ha sido aprobado por el Consejo de Ministro el Anteproyecto de Ley de Eficiencia Digital del Servicio Público de Justicia, cuyo objetivo es el establecimiento del marco jurídico que facilite y promueva la digitalización, haciendo más accesibles los servicios digitales a la ciudadanía, reforzando la seguridad jurídica digital y orientando los sistemas de Justicia al dato.

Tanto esta norma, como la Ley de eficiencia procesal y la Ley de eficiencia organizativa, vienen a suponer la base legislativa del Plan Justicia 2030 para transformar el servicio público de Justicia y hacerlo más eficiente, acentuando la seguridad jurídica digital de las actuaciones y servicios no presenciales, y la realización telemática de actos de vistas.

Otras medidas a implementar serían el derecho a la desconexión digital, la cita previa, el teletrabajo, o la interoperabilidad de los sistemas existentes.

1.8.2.1.3. Memoria Democrática

En el pasado informe anual ya hacíamos referencia a la actuación de oficio es la actuación de oficio, queja 20/2502, ante la Consejería de Cultura y Patrimonio Histórico a los efectos de tomar conocimiento en relación a la creación del **Comité Técnico** que establece el artículo 32.6 de la Ley 2/2017 de 28 de octubre.

A este respecto, tras el cierre del expediente de queja, una vez comunicado la publicación en el BOJA de la Orden de 27 de julio de 2020, por la que se crea y regula dicho Comité Técnico, el pasado mes de octubre tuvimos conocimiento que en el contexto de una pregunta parlamentaria, la Sra. Consejera de Cultura y Patrimonio Histórico explicó que aún estaba por nombrar los componentes del comité técnico, lo que implica que no ha podido ejercer ninguna de las funciones atribuidas a este órgano en relación a la retirada de elementos contrarios a la Memoria Histórica.

A la vista de dicha información, y puesto que nos han trasladado desde varios municipios que se han dirigido a dicho Comité Técnico poniendo en su conocimiento o solicitando asesoramiento sobre determinadas cuestiones de su competencia, tras dirigirnos nuevamente a la Consejería hemos sido informados en noviembre de 2021 que "... durante el tiempo transcurrido desde la aprobación de la Orden reguladora del



10. Justicia, prisiones y política interior

citado órgano, se han estado haciendo las gestiones oportunas con personas que cumplieren los requisitos exigidos para cubrir las tres plazas reservadas a personas ajenas a la Consejería de Cultura y Patrimonio Histórico, ... Las gestiones que se han venido realizando hasta el momento presente han culminado con éxito en dos casos, quedando aún por encontrar al 3º miembro para poder constituir el citado Comité...".

En este sentido se concluye en este año 2021 con un retraso de más de año y medio para que sea efectivo el funcionamiento del Comité Técnico.

En este año 2021, se han iniciado 8 actuaciones de oficio, enumeradas en el apartado de este epígrafe "quejas de oficio", con el objetivo de **conocer el grado de cumplimiento del artículo 32 de la Ley 2/2017, de 28 de marzo, de Memoria Histórica y Democrática de Andalucía. La petición de informes se ha elevado a los 86 Ayuntamientos de más de 20.000 habitantes de las 8 provincias andaluzas y a las correspondientes Diputaciones Provinciales en relación al resto de municipios con una población inferior.**

El citado artículo 32 regula el tratamiento de los "Elementos contrarios a la Memoria Histórica y Democrática": "1 .La exhibición pública de escudos, insignias, placas y otros objetos o menciones, como el callejero, inscripciones y otros elementos adosados a edificios públicos o situados en la vía pública, realizados en conmemoración, exaltación o enaltecimiento individual o colectivo del golpe militar de 1936 y del franquismo, de sus dirigentes o de las organizaciones que sustentaron al régimen dictatorial, se considera contraria a la Memoria Democrática de Andalucía y a la dignidad de las víctimas.

2. Las administraciones públicas de Andalucía, en el ejercicio de sus competencias y de conformidad con lo establecido en el apartado primero, adoptarán las medidas necesarias para proceder a la retirada o eliminación de los elementos contrarios a la Memoria Democrática de Andalucía, sin perjuicio de las actuaciones que las víctimas, sus familiares o las entidades memorialistas puedan llevar a cabo en defensa de su derecho al honor y la dignidad".

De la información aportada por los ayuntamientos requeridos se constata un **amplio cumplimiento del artículo 32 de la Ley 2/2017, así como el compromiso de otros con continuar trabajando para completar la eliminación de elementos contrarios a la Memoria Democrática que sean de su competencia.**

Así, tomando como referencia la queja de oficio 21/0007 referida a la provincia de Sevilla, el Ayuntamiento de La Rinconada es un ejemplo de los que han cumplido con el contenido del mencionado artículo 32 de la Ley. Nos trasladaba que al amparo de la Ley 52/2007 de 26 de Diciembre de la Memoria Histórica, se elaboró un "Catálogo de símbolos de exaltación del franquismo o de carácter antidemocrático en el término municipal de La Rinconada".

Así, nos comunica que en 2017 "el Ayuntamiento procedió a la retirada de todos los elementos catalogados", sustituyendo algunos de ellos por otros de las mismas dimensiones.

Por su parte el Ayuntamiento de Lebrija, es un ejemplo de aquellos que se han comprometido con implementar actuaciones encaminadas a la eliminación total de los elementos de su competencia hasta su total eliminación, nos traslada que "a partir de la entrada en vigor de la ley 2/2017, de 28 de marzo, el Ayuntamiento de Lebrija, realizó un informe técnico que consistió en "detectar e identificar en el núcleo urbano de Lebrija si permanecían elementos (placas, escudos, insignias y otros posibles objetos) o menciones (como en el callejero, inscripciones, etc.) situados en el espacio público (o con proyección sobre él) o de uso público".

Es de destacar el compromiso adquirido por este Ayuntamiento tras la petición de informe cuando nos traslada que "Este primer inventario constató que, a pesar que de las distintas corporaciones municipales de los ayuntamientos democráticos, desde la Transición hasta ese momento, se habían preocupado y abordado la progresiva retirada de elementos y menciones con simbología del franquismo en el municipio, aún se mantenían algunos elementos y menciones de simbología franquista. En este punto, se ha considerado desde la corporación municipal actual la necesidad de alcanzar todavía un mayor análisis y estudio de las menciones del callejero y otras denominaciones como vía para cumplir con solvencia y consenso las determinaciones estipuladas por la legislación vigente".



10. Justicia, prisiones y política interior

Aquellos que no han dado cuentas o que han constatado la existencia de elementos contrarios sin compromiso alguno de eliminación se les ha requerido mediante Resolución para que procedan a elaborar *"en su caso un catálogo o relación donde se determinen y se identifique el titular del mismo, en el sentido de si es particular, público y de qué administración es competencia en este caso."* Situación en la que se encuentran Carmona o Écija, entre otros.

Otras quejas interpuestas por particulares han sido objeto de tratamiento en medios de comunicación y redes sociales, dando visibilidad a sentimientos enquistados que aún persisten.

Un ejemplo de ello lo encontramos en la queja 21/0626 en la que el interesado nos da traslado de que tras la retirada de la **"Cruz de las Carmelitas de Aguilar"** que se encontraba junto a la Iglesia, ha sido tirada a un vertedero de obras, por lo que se ha faltado al respeto a los elementos religiosos.

Las noticias aparecidas en los medios de comunicación hacían referencia a que por parte de la Corporación municipal se había procedido a la retirada de la Cruz al considerarla como "Cruz de los Caídos" y por tanto contraria a la Ley 2/2017.

Sin embargo, recibido informe del Ayuntamiento de Aguilar de la Frontera, se nos da traslado del expediente administrativo tramitado sobre la referida demolición, que ha consistido en un expediente urbanístico de remodelación de la vía, donde debido a una filtración de agua provocaba humedades en la Iglesia, que tiene consideración de Bien de Interés Cultural (BIC).

En el trámite de la queja tuvimos conocimiento por parte del interesado, de la existencia de dos procedimientos judiciales en trámite, relacionados con los hechos objeto de la misma, por lo que encontrándonos ante un conflicto que había sido planteado ante un órgano jurisdiccional, en virtud del artículo 17.2 de la Ley reguladora de esta Institución, se ha procedido a no continuar con la tramitación de la queja, dado que el asunto objeto de la misma se encontraba sub-iudice -pendiente de resolución judicial-.

Y por último referirnos a la relevancia en los medios de comunicación de las actuaciones del Ayuntamiento de Cádiz, tanto en lo que concierne a los expedientes sobre el callejero, tratados en la queja de oficio 21/0008, como al cambio de denominación del estadio Ramón de Carranza, objeto de la queja 21/0893.

Los promotores de esta última queja se mostraban disconforme con el cambio de nombre del estadio dado que según sus manifestaciones "se debe hacer constar que Estadio Carranza está registrado como marca".

Por su parte el Ayuntamiento de Cádiz ha remitido informes técnicos justificando los acuerdos adoptados, siendo efectivo el cambio de nombre al actual **"Nuevo Mirandilla"**.

1.8.2.2. Prisiones

Los principales temas que han tenido entrada en la Defensoría en el año 2021 se han referido a cuestiones relacionadas con la atención sanitaria; con la valoración de la discapacidad de las personas internas en los centros penitenciarios, competencia de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación; carencias en la atención a internos e internas con problemas de drogadicción, así como cuestiones planteadas por personas extranjeras que cumplen condena en centros penitenciarios andaluces y que nos han trasladado dificultades para tramitar su alta en destinos productivos por su situación administrativa, denegación de los recursos solicitados pese a acreditar su situación de indigencia o dificultad para contactar con sus consulados.

1.8.2.2.1. Atención sanitaria en las prisiones: transferencia de competencias a la Comunidad Autónoma.

En el anterior informe anual se dio cuenta de las dificultades de la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias (SGIP) para dotar los centros penitenciarios de personal facultativo que dé respuesta a las necesidades de la población interna.

Como también se reflejaba, un alto porcentaje de población reclusa presenta importantes problemas de salud. Situaciones que nos son trasladadas, por los internos o sus familiares a través de quejas.



10. Justicia, prisiones y política interior

En este sentido se ha detectado a lo largo de los años las **dificultades para hacer un seguimiento adecuado a los tratamientos médicos en prisión** o incluso para la derivación a los especialistas del SAS, más cuando quedan sin efecto los convenios de colaboración suscritos entre ambas administraciones.

Una situación provocada por la coexistencia de dos sistemas sanitarios, el penitenciario que acompaña al enfermo durante su estancia en prisión, y el del SAS a través del DIRAYA.

La transferencia de la sanidad penitenciaria a la Junta de Andalucía es necesaria para satisfacer el derecho a una sanidad adecuada a las personas internas en centros penitenciarios de Andalucía, en condiciones de igualdad al resto de población.

A este respecto, ya en 2019 se reconocía desde la SGIP que *"faltan médicos, no se cubren las plazas ofertadas para funcionarios médicos interinos, la elevada edad media de dichos profesionales y el número de jubilaciones anticipadas que se están produciendo"*.

Y también que *"Entre los Objetivos Estratégicos de esta Secretaría General de Instituciones Penitenciarias, se encuentra el de propiciar la transferencia de la Sanidad Penitenciaria con el fin de cumplir lo dispuesto en la Disposición Adicional Sexta de la Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud"*. Un mandato legal de transferencia que lleva más de 18 años de retraso desde la publicación de la ley y que necesita la voluntad de la administración central y autonómica.

En la queja 19/4403, referida a las medidas adoptadas para paliar las deficiencias detectadas en la atención médica a los pacientes privados de libertad, la SGIP nos informaba que *"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**"*

"La transferencia de la sanidad penitenciaria a la Junta de Andalucía es necesaria para satisfacer el derecho a una sanidad adecuada a las personas internas"

Según los datos aportados por el Consejero de Salud en el contexto de una **pregunta parlamentaria escrita en mayo de 2021** referida a la transferencia de la sanidad penitenciaria en Andalucía, ésta afecta a 13.000 reclusos, 400 profesionales sanitarios, 14 centros penitenciarios, 5 centros de inserción social de Instituciones Penitenciarias y 1 hospital psiquiátrico penitenciario y que, según sus propias palabras, es de *"mayor envergadura que las transferencias realizadas en el País Vasco o Cataluña"*.

Se informa asimismo que se está tratando esta cuestión desde 2019 a través de dos grupos de trabajo y que *"durante el mes de noviembre de 2020 se reiniciaron los contactos con la Secretaría*

General de Instituciones Penitenciarias para retomar los trabajos encomendados a los distintos grupos. Por parte de dicha Secretaría se propuso un aplazamiento de los mismos hasta la estabilización de la situación sanitaria".

Según lo manifestado en el citado documento, las negociaciones para hacer efectivas estas reuniones con los grupos de trabajo se han pospuesto para cuando *"la situación epidemiológica lo permita"*.

Entendemos por tanto que una vez superada la situación de crisis sanitaria actual se aborde la ansiada transferencia con la que se dé respuesta a las necesidades de la personas privadas de libertad, que como se ha puesto de manifiesto en los informes de esta Defensoría, presentan patologías complejas que necesitan de la atención del sistema público de salud.

1.8.2.2.2. Atención a la enfermedad mental y la drogadicción en las prisiones



10. Justicia, prisiones y política interior

Según los datos aportados en la "Encuesta sobre salud y consumo de drogas en instituciones penitenciarias" elaborada por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y el Ministerio del Interior, el 75% de la población reclusa había consumido alguna droga ilegal en el mes previo a la elaboración de la misma. La Fundación Atenea en su labor con la población presa en sus estudios sobre la realidad penitenciaria recoge que **entre el 70% y 80% de las personas privadas de libertad cumplen condena por delitos vinculados con la droga**, bien por su tráfico o venta bien por **ilícitos relacionados con el consumo de drogas**.

La atención sociosanitaria adquiere una especial importancia para las personas que presentan problemas por drogadicción y que se encuentran en prisión. **Situación aún más compleja cuando además padecen enfermedad mental.**

En el informe de 2020 dimos cuenta de los problemas referidos a las personas que padeciendo una enfermedad mental grave en prisión requieren una adecuación de los destinos a su perfil.

En el de este año abordamos la importancia de **la atención sociosanitaria en el ámbito penitenciario**, especialmente en los casos de **drogadicción y en los procesos de deshabitación de consumo** que pueden detectarse de forma individualizada o concurrir con la enfermedad mental (patologías duales), requiriendo por tanto un tratamiento y abordaje más complejos.

Muchas de las quejas relacionadas con la atención sociosanitaria facilitada en los centros de cumplimiento suelen estar relacionadas con la modificación en las pautas de tratamiento prescritas por sus médicos, con problemas relacionados con las derivaciones a los especialistas en el sistema público de salud o con la relevancia del apoyo familiar en la vida de estos internos.

La modificación de las pautas de estos tratamientos cuando los internos o internas cambian de centro de cumplimiento o como medida para evitar el mal uso de la medicación ha sido analizada en el expediente de queja 21/3216.

Tras la solicitud de informe, la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias, en adelante SGIP, nos informa que con la modificación del tratamiento se persigue la deshabitación y un mejor abordaje de la dolencia del interesado, con una medicación menos adictiva y que favorezca su evolución. Nos indican asimismo que los tratamientos son susceptibles de cambios en tanto que se van adaptando a la evolución del paciente.

El resultado del reajuste de la medicación requiere un tiempo para valorar su efectividad, periodo en el que tanto los pacientes como su entorno manifiestan su inquietud con los efectos inmediatos de estas medidas. Proceso del que informamos en las numerosas consultas formuladas por los familiares durante la tramitación de los expedientes.

En la queja 21/0991, se aborda tanto la derivación a especialista como **la importancia del entorno familiar para superar los procesos de deshabitación**. El promotor de la queja solicitaba nuestra intervención por los perjuicios que le ocasionaban los cambios en la medicación y la no derivación a atención médica especializada.

El promotor de la queja manifestaba intenciones autolíticas persistentes que le habían llevado incluso a autolesionarse, por lo que solicitaba el traslado de centro penitenciario para estar cerca de su familia y poder comunicar, dado la difícil situación por la que estaba atravesando así como la derivación para ser atendido por un psiquiatra, sin que hubiese recibido respuesta a sus peticiones a la fecha de presentación de su queja.

Tras la petición del informe a la SGIP se acredita que tras analizar la "*inquietud por la lejanía con su familia*", el expediente de traslado había sido resuelto favorablemente, dictándose resolución acordando su traslado en marzo y haciéndolo efectivo en abril del mismo año 2021.

En cuanto a la solicitud de **derivación para ser atendido por un psiquiatra**, nos traslada la SGIP que "*Los facultativos que pasan consulta en este centro son especialistas en Medicina Familiar y Comunitaria, exploran la esfera biopsicosocial de los pacientes y se encuentran capacitados para establecer un tratamiento con psicofármacos ante determinados síntomas, sin requerir la intervención de la especialidad en psiquiatría.*



10. Justicia, prisiones y política interior

Es por este motivo que no se ha considerado necesaria la derivación a Salud Mental, ya que con el tratamiento prescrito se encuentra estable y sin alteraciones psicopatológicas ni del comportamiento”.

Como es bien sabido, la reinserción real de quienes sufren problemas de drogadicción no es viable si no se trabaja en su deshabituación a través de los distintos programas orientados a superar esta realidad.

Adquiere especial preponderancia en los dos últimos años las quejas relacionadas con los programas de control de metadona, con la posibilidad de cumplir condenas en las Unidades de Tratamiento Especializado (UTE), así como con la retirada de los técnicos del Centro Provincial de Drogodependencia (CPD) de los centros penitenciarios.

Así desde el centro penitenciario de Huelva se remitieron varios expedientes de queja trasladando que el CPD de Huelva no acudía a este centro, dejando desamparados a los internos que requieren tratamiento y rehabilitación.

A este respecto es importante referirnos a las dificultades para la continuidad de estos recursos públicos debido a la complejidad en cuanto al reparto competencial de los mismos.

La intervención en materia de adicciones en Instituciones Penitenciarias está regulada por la Circular 17/2005, de 15 de diciembre, de la Dirección General de Instituciones Penitenciarias donde se establece que la intervención sanitaria con personas drogodependientes en los centros penitenciarios será realizada por el Equipo Sanitario del centro penitenciario con la colaboración de la atención especializada y hospitalaria cuando los casos lo precisen.

En la misma se recoge que *“Los Equipos Sanitarios llevarán a cabo de manera protocolarizada la intervención en sobredosis, la prevención de la enfermedad, la promoción de la salud, diagnóstico y tratamiento de enfermedades, desintoxicación de sustancias de abuso y el tratamiento farmacológico con metadona o antagonistas”.*

Por lo tanto, atendiendo a la citada circular, tanto la atención sanitaria como la organización y gestión de los programas y actuaciones de impedimento y persecución de la entrada y distribución de sustancias tóxicas son responsabilidad de órganos penitenciarios dependientes del Ministerio del Interior.

Por su parte, la intervención de la Junta de Andalucía en esta materia se articula a través de colaboraciones con el Gobierno Central, que en el caso que nos ocupa se prestan por profesionales extrapenitenciarios, en el ámbito del equipo técnico de los Grupos de Atención al Drogodependiente (GAD) del cual formaran parte como miembros activos.

Esta prestación puede concretarse, desde un mero apoyo a las acciones del Equipo Técnico GAD, hasta el desarrollo amplio de un programa de intervención en los siguientes ámbitos: programas de prevención y educación para la salud, programas de intervención psicosocial en el tratamiento con metadona, programas de deshabituación y programas de reincorporación social. En cualquier caso, esta colaboración no interviene en el tratamiento farmacológico de los internos.

Conscientes ambas administraciones que la colaboración entre ellas es necesaria y aporta un plus a la atención de las personas drogodependientes en las prisiones andaluzas, en 1989, se suscribió un Convenio de colaboración entre el Ministerio de Interior, el Plan Nacional de Drogas y la Junta de Andalucía.

Posteriormente el 14 de julio de 2005 se formalizó un acuerdo sectorial en materia de drogodependencias entre la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social de la Junta de Andalucía y el Ministerio del Interior, cuyo objeto general era la realización de una intervención de apoyo en materia de drogodependencias de forma coordinada en los centros penitenciarios andaluces, complementando el trabajo de los Grupos de Atención al Drogodependiente (GAD), a través del los Equipos de Apoyo a Instituciones Penitenciarias (EAIP).

A su vez, las Consejerías de la Junta de Andalucía competentes en materia de adicciones en las diferentes legislaturas han venido conveniando con las Diputaciones provinciales los llamados Equipos de Apoyo a instituciones Penitenciarias (EAIP). De esta manera se ha dotado de equipos de apoyo a la mayor parte de las prisiones ubicadas en la Comunidad Autónoma.



10. Justicia, prisiones y política interior

Actualmente, la valoración de **un nuevo convenio entre la Junta de Andalucía y el Ministerio del Interior permitiría el análisis pormenorizado de las necesidades de apoyo en los centros penitenciarios de Andalucía** y el estudio del posible redimensionamiento y redistribución de los EAIP, principalmente como elemento de enlace con la Red Pública de Atención a las Adicciones y en especial en el momento de la salida de prisión que ha sido señalado como situación de especial riesgo para las personas con problemas de adicciones por el Observatorio Europeo de las Drogas y las Toxicomanías.

En este contexto, sin convenio en vigor y con internos e internas en centros penitenciarios con necesidades de deshabituación que acuden a esta Defensoría, se seguirá analizando las demandas de la población reclusa y los recursos necesarios orientados a la atención de la drogadicción en los centros penitenciarios.

1.8.2.2.3. Discapacidad en prisión

Algunas de las cuestiones planteadas en la Defensoría durante los últimos años relacionadas con la discapacidad, han estado referidas a las incidencias para una primera valoración, así como con las dificultades para las revisiones de grado por empeoramiento.

Conforme al **Plan de Mejora de los CVO 2014-2016**, donde se establecen los criterios de calidad, 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.

En distintas quejas que han sido gestionadas en este año 2021 se trasladan retrasos en las valoraciones de la discapacidad muy superiores al tiempo establecido. Como ejemplos de ello encontramos las quejas 21/5584, 21/6994 o la 21/7948.

Merece especial atención la **queja 19/5800**, remitida por un interno en el centro penitenciario de Huelva en la que solicitaba nuestra intervención por las dilaciones en su revisión de grado por un grave empeoramiento en su estado de salud, que en el contexto de su tramitación hasta 2021, ha aportado nuevos escenarios de colaboración entre la SGIP y las delegaciones territoriales competentes en la materia que permitirá dar celeridad a los expedientes solicitados.

Tal y como recogíamos respecto de esta queja en el informe anual de 2020, ante los retrasos denunciados y una vez analizamos el informe remitido por la Administración autonómica donde nos trasladaba la acumulación de expedientes sin resolver, emitimos Resolución instando que *"se respeten los plazos máximos para concluir los expedientes dictándose la correspondiente Resolución, en términos de equidad con los demás expedientes"*.

En el informe remitido como respuesta a la **Resolución**, nos trasladó la Delegación Territorial competente que para mejorar los procedimientos de valoración habían contactado con la Dirección del Centro Penitenciario de Huelva para solicitar la colaboración de los profesionales de prisión para que facilitaran la información necesaria que permitiera que los técnicos del Centros de Valoración y Orientación pudieran realizar la valoración de discapacidad por informes.

Una propuesta aceptada por la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias que, atendiendo a nuestra petición, nos remitía escrito en el que nos trasladaba que *"en relación con la posibilidad de que desde el Centro Penitenciario de Huelva se faciliten los informes y/o documentos de los internos para agilizar la valoración del grado de discapacidad, se informa que no existe inconveniente en facilitar los informes oportunos para evitar retrasos en la tramitación de los expedientes, siempre y cuando exista un consentimiento por parte del interno de que esa información personal va a ser cedida a otro organismo y no interferir en lo establecido por la legislación vigente sobre protección de datos"*.

En 2021, la SGIP nos traslada que **"... se va a dar instrucciones por escrito a los centros penitenciarios de todo el territorio nacional para que desde la Dirección se soliciten y recaben los informes y/o documentos oportunos de los profesionales penitenciarios (informes médicos, sociales, psicológicos) que sean solicitados desde la Administración competente para el reconocimiento de la discapacidad"**.



10. Justicia, prisiones y política interior

Esta colaboración entre administraciones, propiciada por la intervención de la Defensoría en un expediente de queja, facilitará los trámites para la valoración de la discapacidad de la población reclusa, optimizando los recursos y agilizando la resolución de expedientes, evitando así meses de retraso.

Una colaboración entre la Administración Estatal, Ministerio del Interior y la Administración Autonómica como responsables de las valoraciones y atención a la discapacidad, que de ser implementada debe evidenciar los **beneficios de la cooperación y coordinación entre las Administraciones competentes** respecto a la atención a la población reclusa.

Esta Defensoría seguirá trabajando en 2022 para analizar los resultados en los expedientes de queja de cada Delegación Territorial tras la colaboración comprometida por ambas administraciones, así como los traslados no voluntarios de centro de cumplimiento durante la tramitación de los expedientes de valoración ya que ocasionan importantes retrasos en la resolución de los mismos por el cambio de las Delegaciones competentes a otras provincias, cuando no a otras Comunidades Autónomas.

Cuestión distinta y que merece por su relevancia especial atención es la situación de las personas presas que han sido **incapacitadas judicialmente**. Su atención en los contextos penitenciarios es compleja ya que por su perfil requieren una adaptación en los protocolos de actuación de los centros penitenciarios.

Esta era la situación que analizamos en el expediente de queja 20/4501 donde el interesado, incapacitado judicialmente por una enfermedad mental, solicitaba nuestra intervención por la atención médica que recibía en prisión. Aseguraba que no se estaba teniendo en cuenta la gravedad de su patología por la que presentaba ideas autolíticas y protagonizaba numerosos conflictos.

Para conocer la situación de este joven contactamos con su tutora legal, su madre, que nos confesaba estar superada por la situación de su hijo en prisión

En el informe remitido por la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias sobre la situación del interesado, nos indicaron que *"el quejoso padece una discapacidad del 66% y, según su dictamen técnico-facultativo, presenta discapacidad intelectual moderada, alteración de conductas y otros trastornos. Las personas que padecen este tipo de incapacidad tienen algunas limitaciones para funcionar en su vida diaria, les cuesta más aprender habilidades adaptativas e intelectuales para actuar en diferentes situaciones.*

Este tipo de discapacidad suele cursar con alteraciones de la conducta si no es diagnosticada a tiempo. La discapacidad intelectual moderada corresponde, según la Asociación Americana de la discapacidad Intelectual, con una edad mental de 6 a 9 años".

Tras dar cuenta de las dificultades para adaptarse a la vida penitenciaria propone que lo más conveniente para esta persona es *"un tratamiento individualizado acorde con sus necesidades de apoyo específicas."* Y concluye el informe trasladando que **"Para el interno sería conveniente una alternativa donde prime un entorno más adaptado a sus necesidades y con objetivos psicoeducativos que dignifiquen en la medida de lo posible su crecimiento y desarrollo personal.**

Los técnicos del centro de Algeciras recomiendan la inclusión en los módulos Integra".

En el seguimiento de la queja durante 2021, la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias nos informa que finalmente el interno ha sido trasladado **al módulo Integra para discapacitados intelectuales del Centro Penitenciario de Segovia donde podrá ser atendido de una manera más específica de sus concretas necesidades de tratamiento.**

Una queja que ilustra la difícil situación de estos presos y de sus familias que ven cómo el ingreso en prisión agrava sus patologías y donde no siempre pueden recibir los cuidados que precisan.

1.8.2.2.4. Otras cuestiones del ámbito penitenciario

Las deficiencias en las infraestructuras de los centros penitenciarios de Andalucía han sido tratadas en distintos expedientes de queja de los años 2020 y 2021.

Así, en el informe anual de 2020 se hacía referencia a la **falta de climatización** en el centro penitenciario de Sevilla II. Una situación que se reproduce en el resto de centros que no han adaptado sus infraestructuras



10. Justicia, prisiones y política interior

para dar solución a los meses del año donde, tanto el frío como el calor, inciden en la vida diaria de las personas que cumplen condena y en la de los profesionales de los centros penitenciarios.

Consultada a la SGIP sobre esta situación nos informaron de la aprobación del **Plan de Infraestructuras y Equipamientos Penitenciarios** con el objeto de homogeneizar las condiciones de habitabilidad, salubridad y seguridad, que permitan alcanzar un estándar de calidad y prestación de servicio público en el desarrollo de la actividad penitenciaria y que pretende renovar instalaciones obsoletas, adaptarlas a los cambios normativos, de manera que contribuyan a un ahorro y mayor eficiencia energética.

Asimismo en 2020 se recibieron en nuestra Institución escritos de queja de personas de origen extranjero que se encontraban cumpliendo penas de prisión en nuestra Comunidad Autónoma y que solicitaban nuestra intervención por diversas cuestiones como carencias en la atención de sus Misiones Consulares, ayudas por su situación de indigencia o respecto a las dificultades para acceder a destinos productivos por encontrarse en situación de irregularidad administrativa.

En este último caso, se encontraban los promotores de los expedientes de **queja 21/4777**, 21/5770 y 21/5774, internos de origen marroquí y con destino en el CP Sevilla II, que manifestaban que pese a que tenían asignadas tareas de apoyo en el centro no se concretaban sus **altas en Seguridad Social** por su situación administrativa, al carecer de NIE físico.

Consultada la SGIP, nos trasladaba que se *"han realizado consultas a la Entidad Estatal de Derecho Público Trabajo Penitenciario y Formación para el Empleo y les han trasladado oficio del Subdirector General de Afiliación y Procedimientos Especiales de la Tesorería General de la Seguridad Social (de fecha octubre de 2009), el cual da respuesta y regula esta situación:*

- *Exigencia de NIE: cuando se trata de internos extranjeros no nacionales de la Unión Europea, se puede tramitar el alta aunque el identificador de la persona física no sea un NIE, siendo válido a estos efectos el Número de Interno que se le ha asignado en el Centro Penitenciario (NIS) o el número de pasaporte".*
- *Exigencia de permiso de trabajo: a los reclusos que desarrollen estas actividades en los talleres productivos de los centros penitenciarios no se les exigirá permiso de trabajo, dado que la orden de prisión lleva implícito el mismo.*

Por ello, han contactado con la Dirección Provincial de la Seguridad Social y han aclarado estas incidencias".

Tras la recepción de este informe, nos confirmaron el alta en Seguridad Social de los interesados por lo que se subsanaron las cuestiones que motivaron la apertura de sus expedientes de queja.

1.8.2.3. Política Interior

El presente apartado engloba tanto las materias de Política Interior, que hacen referencia a procesos electorales, asociaciones, y juegos y espectáculos; como las de seguridad ciudadana, referidas a las actuaciones de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, los Cuerpos de Policía Local y Autonómica, y las cuestiones de Emergencia y Protección Civil.

Competencia que, como en la introducción del epígrafe se hacía constar, están enmarcadas en **los Ayuntamientos** y en la **Consejería de Presidencia, Administración Pública e Interior**, habiendo definido esta última objetivos estratégicos alineados con los ODS de la Agenda 2030.

En este año 2021 se han seguido recibiendo quejas referidas a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado que no han sido admitidas a trámite por distintas causas. En unos casos por haberse dirigido directamente a esta Institución sin acudir al órgano administrativo con competencia (queja 21/1502) y en otros porque se encontraba dicho órgano en plazo de ofrecer una respuesta. Se encuentran también en esta situación las quejas que remitimos al Defensor del Pueblo del Estado, ante nuestra falta de competencia. Es el caso de la queja 21/7553 por una demora en la renovación de permiso de armas, o de la queja 21/3599 por haberse omitido datos relevantes en atestado por accidente de tráfico.

En cuanto a las referidas a las actuaciones de los Cuerpos de Policía Local y Autonómica, toda vez que el estado de alarma se prolongó hasta mediados de año, un elevado número de quejas hacen referencia a **incidencias relacionadas con la gestión de la pandemia**.



10. Justicia, prisiones y política interior

Así traemos a colación algunas quejas como son: la queja 21/0657 en la que nos trasladaban que "... *tras cerrar una calle en el que hay varios locales de copas, se llenó de jóvenes bebiendo alcohol, sin mascarilla, ni distancia de seguridad, sin que interviniera ningún cuerpo policial a pesar de haber requerido ...*".

En el mismo sentido han sido remitidas las quejas 21/2465, 21/2470, 21/2471, 21/2474, que denuncian la celebración de fiestas ilegales, o las referidas a la celebración de ferias y veladas municipios en Castril (21/1658), La Carolina (21/3665), Estepona (21/4942), Rincón de la Victoria (21/5037) y el Puerto de Santa María (21/5258).

En relación a los Servicios de Emergencia, ha tenido entrada en el año 2021 la queja 21/4152 donde la Plataforma 3R denuncia la falta de actualización del Plan de Emergencia Municipal de San Fernando.

En el informe emitido por el Jefe de Servicio de Protección Civil se traslada que "*este ayuntamiento formalizó el trámite de homologación ante la Junta de Andalucía.... No podemos informar de la causa o motivo por el cual la Junta de Andalucía supuestamente no tramitó la homologación. No se ha recibido ningún escrito de rechazo a tal efecto. Este trámite no es responsabilidad ni competencia del Ayuntamiento...*".

Desde abril de 2004 en el que se presentó el Plan a la Dirección General de Política Interior han transcurrido más de 17 años sin que conste los trámites dados al expediente de actualización. Razón por la que continuaremos las actuaciones instando información al respecto.

En referencia al Servicio de Extinción de Incendios tuvo entrada el expediente de **queja 20/6024** en la que el interesado nos da traslado de la situación del municipio de Níjar en Almería.

Manifiesta el promotor de la queja que, a pesar de ser una población de más de 20.000 habitantes y que por ley le pertenece un **retén de bomberos**, se utiliza a tales efectos a los voluntarios de Protección Civil, cree que para eximirse de la contratación del mencionado servicio.

En el informe evacuado por el Ayuntamiento de Níjar, se indica lo siguiente: "... *Si bien es verdad que el servicio de prevención y extinción de incendios se configura como un servicio mínimo de prestación obligatoria en el municipio de Níjar, lo cierto es que la prestación material a través de medios propios es una cuestión que presenta notables dificultades, al carecer este Ayuntamiento de los medios económicos y personales necesarios para ello.*

Nos informa también de las posibles vías a las que pueden acudir en esas difíciles circunstancias, como es el "*Centro de Coordinación de Emergencias 112 Andalucía*" o a otros consorcios de Extinción de Incendios y Salvamento como el del Levante.

En el mismo informe nos traslada que "*Descartada la posibilidad de adhesión del Ayuntamiento de Níjar al citado Consorcio, se ha optado por acudir a la fórmula de Convenio de cooperación entre ambas entidades, Consorcio y Ayuntamiento de Níjar, existiendo ya un borrador de Convenio en firme sobre el que se está trabajando...*"

A esos efectos el Ayuntamiento nos ha remitido el convenio suscrito el 4 de junio de 2021 entre el Ayuntamiento de Níjar y el Consorcio de extinción de incendios y salvamento del Levante Almeriense para la prestación de Servicio de Prevención y Extinción de Incendios, por lo que ha quedado solucionado la prestación del servicio.

También en el ámbito de las Emergencias, en la **queja 21/3234** el interesado nos traslada que el día 16 de mayo de 2018, mediante llamada al 112 les puso en conocimiento de una emergencia propiciada por un **enjambre de abejas adosado a la chimenea de su vivienda**, con el consiguiente riesgo para los transeúntes y para su propia persona. Fue el propio 112 el que decidió enviar al equipo de bomberos sin ser expresamente requerido por él.

Tras dicha intervención, el Consorcio Provincial de Bomberos de Málaga dictó resolución aprobando liquidación de gastos INTV-1035-18 derivados de la intervención del siniestro nº 217/18 a su nombre por importe de 853,77 euros, por lo que con fecha 10 de febrero de 2021 presentó recurso de reposición que no le había sido aún resuelto.



10. Justicia, prisiones y política interior

Admitida la queja a trámite a los efectos de que por el Consorcio se diera una respuesta expresa al recurso, se solicitó se nos informara en relación a la diferencia que hubiera supuesto en cuanto a la exigencia de la tasa si el servicio de ese Consorcio de Bombero hubiera sido requerido por el Seprona o directamente por el 112 o por el interesado.

Recibido el informe se nos comunica que *"... a día 28 de mayo de 2021, se ha desestimado el recurso presentado en este organismo por el contribuyente ... Así mismo confirmarle que el servicio a este Consorcio fue requerido directamente por el 112. No existiendo diferencia en cuanto a la exigencia de la tasa por haber sido requerida por otro organismo"*.

A este respecto, el artículo 5 de la Ordenanza Fiscal de Tasa por Servicio de Prevención y Extinción de Incendio y Salvamento, viene a establecer que *"No estarán sujetos a tasa los siguientes servicios: ... d) Los de colaboración con los Cuerpos y Órganos de todas las Administraciones Públicas, siempre que sean debido a la falta de medios adecuados por parte del solicitante"*.

A tenor del contenido del artículo transcrito, previa solicitud de ampliación del informe dado que el servicio fue *"requerido directamente por el 112"*, la respuesta recibida fue la notificación de la Resolución de la Presidencia del Consorcio, en la que se acuerda estimar el expediente de queja y reconocer que la liquidación que el Consorcio Provincial de Bomberos de Málaga ha girado contra D. xxx no es ajustada a derecho en base a que se trata de un supuesto subsumible en el artículo 5 apartado c) «Los servicios prestados a semovientes en situación de peligro» de la Ordenanza Fiscal reguladora de la Tasa por servicios de prevención, extinción de incendios y salvamento del CPBMA. Por lo tanto procede la estimación de la queja y devolución de ingreso indebido.

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 2021, referidas a las materias del presente capítulo, se han iniciado las quejas de oficio que se detallan a lo largo del epígrafe.

Así en materia de justicia citamos:

Quejas de oficio dirigidas a los Juzgados Decanos de los partidos judiciales de cada una de las provincias andaluzas, a las Audiencias Provinciales y a las Delegaciones Territoriales de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local de la Junta de Andalucía, referidas las **medidas de reactivación en el ámbito de la Justicia tras el colapso judicial agravado por la COVID-19**:

Provincia de Huelva: queja 21/0169,

Provincia de Cádiz: queja 21/0170

Provincia de Córdoba: queja 21/0171,

Provincia de Jaén: queja 21/0172,

Provincia de Málaga: queja 21/0173,

Provincia de Almería: queja 21/0174,

Provincia de Granada: queja 21/0175

Provincia de Sevilla: queja 21/0176.

Queja 21/3781, dirigida a la Delegación Territorial de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local de la Junta de Andalucía en Cádiz y la Dirección General de la Oficina Judicial y Fiscal de la Junta de Andalucía, relativa a la denegación de medios personales para paliar el déficit de funcionamiento en los Juzgados de Barbate.



10. Justicia, prisiones y política interior

En materia de Memoria Democrática interesó a esta Defensoría conocer el cumplimiento de la Ley 2/2017 de 28 de marzo, en cuanto a la eliminación de elementos aún no retirados, contrarios a la Memoria Histórica y Democrática de Andalucía (artículo 32). Para ello se inició una actuación de oficio a cada uno de los municipios de Andalucía de más de 20.000 habitantes así como a las Diputaciones Provinciales en relación a los de inferior población.

Provincia de Sevilla: Queja 21/0007,

Provincia de Cádiz: Queja 21/0008,

Provincia de Córdoba: Queja 21/0009,

Provincia de Jaén: Queja 21/0010,

Provincia de Málaga: Queja 21/0011,

Provincia de Granada: Queja 21/0012,

Provincia de Almería: Queja 21/0013,

Provincia de Huelva: Queja 21/0015,

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 en materia de justicia se ha constatado que los órganos requeridos han ganado 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 distintos ámbitos competenciales y que presentan niveles de relación diferentes, lo que dificulta una común opinión.

En el caso concreto de los expedientes para analizar las **medidas de reactivación en el ámbito de la Justicia** tras el colapso judicial agravado por la COVID-19, de los 85 Decanatos requeridos, las 8 Audiencias Provinciales y las 8 Delegaciones Territoriales, se ha recibido informe de la casi totalidad de los órganos -restan un 9,9%-.

Una cuestión que no se reproduce en el ámbito local ya que el 21,8% de los ayuntamientos requeridos en el contexto de las quejas de oficio referidas a la eliminación de elementos aún no retirados contrarios a la Memoria Democrática de Andalucía no han remitido informe.

Tras las gestiones realizadas se constata que las no colaboraciones suelen estar originadas por la falta de recursos humanos de los órganos requeridos.

A destacar la colaboración del Consejo General de Poder Judicial y Defensor del Pueblo Estatal que nos mantienen oportunamente informados. El primero de ellos dando cuenta de las conclusiones de los expedientes de dilaciones judiciales que se les remite y en el caso del DPE de las actuaciones realizadas en aquellas quejas que siendo de su competencia han tenido entrada a través de estas Defensoría.

1.8.3.2.2. Resoluciones no aceptadas

Todas resoluciones emitidas en 2021 han sido aceptadas.



Este tema en otras materias

Balance del Defensor

2. Evolución de los Retos para salir de la crisis sanitaria en igualdad. Dos años conviviendo con la COVID-19

2.13. Mejorar y humanizar los servicios de Información y atención ciudadana

Nos planteábamos que uno de los retos más importantes, si queríamos llegar a toda la población y acercarnos a ella para poder solucionar sus problemas era profundizar en **la mejora y humanización de los servicios de información** y atención a la ciudadanía, canal a través del cual la ciudadanía interactúa con la administración y puede hacer valer sus derechos.

En unos momentos en los que la Administración Pública tenía que actuar de manera más eficiente y eficaz, nos encontramos con que esta **no cumplió con muchas de las expectativas y necesidades de la población**. Se cerraron muchos servicios de atención presencial y se pudo comprobar cómo muchas administraciones no estaban preparadas para esta nueva situación, con procedimientos obsoletos, falta de equipos adecuados, procedimientos mal diseñados y personal no preparado para la administración electrónica.

“Situaciones críticas han conducido al colapso en la atención a la ciudadanía”

Numerosas administraciones públicas y entidades privadas se han subido a la ola de la digitalización, considerando la vía digital como el único canal abierto para comunicaciones desde y hacia ellas (educación, tramitación de gestiones, entrevistas, consultas, etc.). **Esta situación puede suponer, si no se hace debidamente y se ofrecen soluciones adecuadas, un deterioro en la capacidad de acceso de la ciudadanía a la atención al público**. No podemos ignorar que, según datos del Instituto Nacional de Estadística, casi un 35% de los españoles no saben cómo comunicarse con

las administraciones públicas por medios electrónicos.

Los sectores más excluidos han estado especialmente afectados por este proceso y el **apagón digital** les ha impactado directamente: más de la mitad de los hogares en exclusión social severa están afectados.

Asimismo, se ha podido comprobar cómo en algunos servicios públicos básicos o imprescindibles (como son los que tramitan el Ingreso Mínimo Vital, la Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía, los expedientes de regulación de empleo (ERTEs), los trámites de extranjería, las ayudas a la vivienda o prestaciones de seguridad social, contributivas y no contributivas), se han llegado a producir situaciones críticas que han conducido al **colapso en la atención ciudadana**.

Se han aprobado normas que parecen que van encaminadas a mejorar y simplificar el acceso a los medios electrónicos a la ciudadanía como es el Real Decreto 203/2021 de 30 de Marzo por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos. Se trata de poner los medios necesarios para evitar la discriminación en el uso de los procedimientos. Igualmente se deben de diseñar unos servicios y procedimientos centrados en las personas usuarias, de manera que se minimice el grado de conocimiento necesario para el uso de los procedimientos electrónicos que se pongan a disposición de la ciudadanía. También se debe de **avanzar en los canales de asistencia para el acceso a los servicios electrónicos**. Esto se podría realizar en las Oficinas de asistencia en materia de registros así como en las Oficinas de Información y Atención a la Ciudadanía que se creen por parte de las administraciones locales.

Desde el Defensor del Pueblo Andaluz velaremos y supervisaremos para lograr que las administraciones públicas andaluzas:



10. Justicia, prisiones y política interior

- 1.- Garanticen el **derecho ciudadano a elegir el modo a través del cual quiera relacionarse con la administración.**
 - 2.- **Presten una atención específica a las necesidades de los colectivos en situación de vulnerabilidad digital**, como pueden ser las personas mayores, inmigrantes o personas en situación de vulnerabilidad económica.
 - 3.- **Refuercen los servicios de atención presencial y telefónico.**
 - 4.- **Pongan en funcionamiento y se aumenten en todas las administraciones públicas andaluzas los servicios de las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros con su plenitud de catálogo de servicios.**
 - 5.- Doten **a todas las oficinas de Asistencia en Materia de Registros de los servicios del funcionario público habilitado** con el objeto de que aquellas personas físicas que no dispongan de medios electrónicos para la identificación y firma (certificado electrónico u otro sistema reconocido por las normas vigentes). puedan actuar a través de dichos funcionarios.
 - 6.- **Aceleren la implantación de las infraestructuras tecnológicas precisas para un funcionamiento completo de la administración electrónica**, priorizando la puesta en marcha de aquellas que faciliten la relación con la ciudadanía.
 - 7.- **Mejoren la eficacia y la eficiencia de la administración pública andaluza: que se presten servicios mejores y más ágiles a la ciudadanía**, que no se le demande documentación que ya obre en poder de la administración.
 - 8.- Adecúen la comunicación y las notificaciones a la ciudadanía **utilizando un lenguaje claro y comprensible.**
- ...

1.1. Atención e Información a la Ciudadanía

1.1.2. Análisis de las consultas presentadas

1.1.2.1. "Quiero que me atiendan.": La atención a la ciudadanía por parte de las Administraciones públicas

Si un aspecto destaca en general de los problemas que nos trasladan las personas es la falta de atención tanto presencial como telefónica y las dificultades para contactar y relacionarse con la Administración.

Lo que esta Institución ha detectado es que muchas personas que se dirigen a la misma lo que demandan es una información básica que no reciben de las administraciones públicas afectadas.

Así, por ejemplo, un importante grupo de consultas sobre la Renta Mínima de Inserción Social de Andalucía (RMISA) lo que intentan es conocer si les ha sido aprobada su solicitud; por cual fecha se está abonando la prestación por las Delegaciones Territoriales de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación; cuándo ingresan el primer mes una vez que las citadas Delegaciones Territoriales han aprobado la ayuda, o algo tan simple como qué significa que el expediente de solicitud aparezca, en la carpeta ciudadana, en una determinada fase.

Esas preguntas o consultas que antes contestaba el personal de las Delegaciones Territoriales mediante llamadas telefónicas ahora se hace imposible responder a la ciudadanía, ante la saturación de las líneas telefónicas de información de la Junta de Andalucía. Por ejemplo, la Junta de Andalucía anunció la creación de una cuenta de correo electrónico para que la ciudadanía planteara cuestiones sobre la RMISA. Pues bien, poco después de ello, en nuestras Redes Sociales, se citaba que no se contestaban los mensajes que enviaban las personas debido a la protección de datos.

Con la llegada de la pandemia, la atención personalizada en las oficinas de atención a la ciudadanía únicamente se podía obtener a través de las citas previas obligatorias, en el caso de haberlas. A día de hoy continua igual.



10. Justicia, prisiones y política interior

En la mayoría de los casos resulta imposible obtener cita en tiempo razonable por lo que se ha convertido en una tarea que bordea lo imposible e invita, cuando no obliga, a utilizar los servicios ofertados desde la llamada "Administración Electrónica".

"Están abiertas las discotecas, los bares, los supermercados, hasta los campos de fútbol. ¿cómo es posible que los médicos o las oficinas de atención al público continúen cerradas." Esto nos transmitía una ciudadana desesperada por no poder presentar su solicitud de Ingreso mínimo vital en ninguna oficina de la Seguridad Social, ya que no le daban cita y desde la puerta le derivaban a presentarlo a través de la página web.

Aunque, como enunciado, parecería un avance en la línea de la modernización, está demostrado que amplios sectores de la sociedad tienen enormes dificultades para gestionar sus derechos ante las Administraciones Públicas, como por ejemplo: presentar una solicitud de jubilación, una solicitud de ingreso mínimo vital, de Renta Mínima o una ayuda para la vivienda.

La Administración Electrónica no está al alcance de todos y supone una barrera infranqueable para muchos ciudadanos. Se exigen unos medios y conocimientos que no todos poseen. Además las aplicaciones que se ponen a disposición de las personas son engorrosas y poco intuitivas. Todo ello sin olvidar que en muchas poblaciones de Andalucía la ciudadanía carece de servicios de internet de calidad.

Otra persona nos denunciaba que *"si intentas acudir sin cita a una oficina pública, el personal del servicio de seguridad (en general, externalizado) impide la entrada y pide la justificación de la cita"*. *"He realizado más de diez llamadas y peticiones por escrito para poder acudir presencialmente a la Oficina de la Tesorería General de la Seguridad Social. La entrada a la oficina pública se hace imposible, por mucho que puedas explicar que llevas un mes intentando obtenerla; que el sistema, cuando responde, ofrece el mensaje: **"no hay cita en estos momentos"**; que el teléfono para coger la cita nadie lo descuelga o que la página web (cuando existe) está colapsada; y así un día tras otro sin poder realizar las gestiones"*.

Insisten en que *"si intentas pasar para hablar con el personal de la oficina pública siempre hay un guardia de seguridad privada, que te lo impide de manera taxativa, seguramente siguiendo órdenes del personal de dentro que se encuentra resguardado y con los ojos y oídos cerrados ante el llanto y la desesperación del ciudadano cada vez más indignado, que no entiende para qué sirve el servicio público"*.

"He acudido a la Oficina, me ha atendido el guardia de seguridad que me ha explicado como tengo que hacer las gestiones a través del certificado digital, he insistido y al final ha salido un funcionario que me ha hablado a un metro de distancia a gritos diciendo que no me van a atender y que lo presente todo a través de correos o de la aplicación"

Los teléfonos o no funcionan o no están disponibles. Nos denuncian que los teléfonos que se publican en la página web no sirven para nada o no están actualizados :

"Buenas tardes: Soy Francisco , domiciliado en Granada,- Durante todo el día, desde Granada, intento contactar telefónicamente con asuntos sociales.- El resultado es que el teléfono "tiene llamadas restringidas". " he intentado contactar con los teléfonos publicados en la página web y al llamar salta una respuesta automatizada de una serie de números y la locución de "está lleno".

"He intentado contactar con el Ayuntamiento, he realizado hasta 7 llamadas, en el número publicado: las 7 llamadas han concluido con la caducidad al número de tonos que tengan establecidos. Desgraciadamente estaba llamando para un "Asunto Social". Me encuentro desamparado, no sé como resolver el problema."

Desde las consultas nos trasladan situaciones de personas que se han llevado más de tres horas intentando hablar por teléfono, cinco días buscando citas para poder ser atendido aunque sea por vía telefónica y que sin embargo no pueden *"contar sus problemas a nadie"* o no pueden saber como va su expediente, ya que además la información que le proporcionan las aplicaciones, cuando pueden, no dicen nada.

Si quieren contactar telefónicamente también será misión imposible, comunicando, comunicando, comunicando...



10. Justicia, prisiones y política interior

La pandemia ha influido en esta situación, pero veníamos de más de 10 años de disminución paulatina y constante de empleados públicos que ha obligado a cerrar muchas oficinas.

Parece que toda esta situación se quiere arreglar con el protagonismo de la Administración Digital. Durante este año hemos venido recibiendo muchas consultas que afectaban a los diferentes sistemas públicos: salud, seguridad, educación, vivienda, prestaciones sociales, etc. En todas ellas hemos encontrado un elemento común y es que la Administración ha dejado de prestar servicios presenciales.

La crisis de la COVID-19 ha puesto de relieve, sin duda, el protagonismo de los medios telemáticos y su importancia en un contexto de confinamiento generalizado, pero también ha resaltado las disfunciones que han aquejado a las Administraciones Públicas. Todo ello ha llegado a provocar, incluso en algunos servicios públicos básicos o imprescindibles como son aquellos que tramitan las prestaciones de Seguridad Social, las prestaciones y subsidios de desempleo, las rentas mínimas o las autorizaciones de trabajo y residencia de las personas extranjeras, incluso las consultas médicas; que haya sido imposible contactar presencialmente con dichas Administraciones.

Durante la pandemia y el periodo posterior que estamos viviendo, numerosas Administraciones públicas y entidades privadas se han subido a la ola de la digitalización considerando la vía digital como el único canal abierto para comunicaciones desde y hacia ellas (educación, tramitación de gestiones, entrevistas, consultas, etc.).

Las políticas públicas deberán garantizar la universalización de estos bienes comunes en el futuro, también en términos de derechos, tanto para las personas como para los territorios. Y deberán poner los medios necesarios para que todas las personas puedan superar la brecha digital que ahora les afecta¹.

Al mismo tiempo el acceso a los derechos requiere a día de hoy la necesidad de garantizar el ejercicio de la ciudadanía de manera presencial. La accesibilidad de la Administración debe estar garantizada también por medios presenciales.

No debemos olvidar que, según la vigente Ley de Procedimiento Administrativo Común, las personas físicas no obligadas a relacionarse electrónicamente con la Administración pueden ejercer su derecho de opción a presentar presencialmente o mediante papel. **¿Quién garantiza este derecho?**

La transformación digital de la Administración Pública no es solo para ganar eficacia interna sino para mejorar sobre todo la posición de la ciudadanía frente a aquella, y por consiguiente, para prestar mejores servicios públicos a quien es su destinatario natural: la ciudadanía; esto es, para hacer la vida más fácil, agradable y sencilla, así como para generar menos costes y garantizar mejor los derechos de la ciudadanía.²

Para ello es necesario que se cumplan una serie de obligaciones por parte de las Administraciones Públicas:

1.- **Es necesario que los portales web gestionados por las administraciones públicas cumplan los requisitos en materia de accesibilidad y usabilidad.** Según un estudio presentado por la Unión General de Trabajadores sólo seis de cada diez portales cumplen estos requisitos³.

2.- **Hay que garantizar el derecho a no ser digital.** A que te atienda una persona. El derecho a ser digital está en la Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público que establece el derecho a relacionarse por medios digitales con la Administración.

1 Como proceso institucional, político e ideológico, la brecha digital es un problema en pleno auge de la digitalización de la Administración pública -profundamente agilizada por la COVID-19-. Durante este proceso ha habido un sobre entendimiento de que la capacidad de participar de manera digital es común a toda la población, considerando que la administración electrónica es el punto de arranque y referencia de una administración pública modernizada, excluyendo a una parte de la misma. Entre ella, se encuentran personas que hasta ahora no necesariamente ya sufrían exclusión social, como puede ser el caso de las personas de edad más avanzada. Por tanto, la digitalización de las Administraciones públicas también ha conllevado un aumento de la desigualdad en el acceso a sus derechos entre la ciudadanía que está preparada para realizar esos trámites y la que no" (Evolución de la Cohesión Social y Consecuencias de la Covid-19 en España; 2022, pág. 190)

2 Ararteko.- **Administración digital y relaciones con la ciudadanía. Su aplicación a las administraciones públicas vascas.** Octubre 2021.

3 UGT.- **Estudios sobre la Digitalización de las Administraciones Públicas.** Enero 2022.



10. Justicia, prisiones y política interior

Los ciudadanos tenemos derecho a ser digitales, pero también tenemos derecho a no serlo. Si quieren seguir relacionándose personalmente tiene que existir ese derecho y cumplirse. *“Muchas personas mayores no saben o no quieren manejar aplicaciones incomprensibles para ellos y si no se les ofrece atención presencial se les condena a la dependencia, pues necesitan a terceros para tareas en las que son autónomos. Viven en la realidad tangible, para ellos la verdadera y, sin embargo, se sienten cada vez más asediados en ese mundo que encoge y parece cada vez más marginal, frente al mundo digital que se expande”*⁴.

El Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos (Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo) regula el «derecho a elegir» y su contrapartida, la obligatoriedad de los que no pueden elegir, y en este sentido se refuerza dicha obligatoriedad respecto de determinados sujetos (los que señala el art. 14.2 de la LPAC), cuyas solicitudes carecerán de validez si no se presentan por medios electrónicos.

3.- **Es necesario el uso de un lenguaje sencillo, de fácil comprensión, por parte de las diferentes administraciones públicas** -local, autonómica y estatal- a la hora de dirigirse a los ciudadanos. Muchas veces las resoluciones y las peticiones de documentación que se realizan son incomprensibles para la mayoría de las personas y sobre todo para las personas en situación de exclusión social.

4.- **Deben implantarse, a la mayor brevedad y con todas sus funciones, las oficinas de asistencia en materia de registro (OAMR)**, para entre otras funciones:

a.- **Asegurar la asistencia a los ciudadanos y usuarios en el uso de medios electrónicos** cuando estos así lo soliciten, especialmente en lo referente a la identificación y firma electrónica, presentación de solicitudes a través del registro electrónico general y obtención de copias auténticas. Asimismo, si alguno de estos interesados no dispone de los medios electrónicos necesarios, su identificación o firma electrónica en el procedimiento administrativo podrá ser válidamente realizada por un funcionario público mediante el uso del sistema de firma electrónica del que esté dotado para ello.

b.- **Disponer de un registro electrónico general**, interoperable con el resto de registros electrónicos de las Administraciones.

c) **Recibir solicitudes**, de acuerdo con el art. 66 de la Ley de procedimiento.

5.- **Se debe garantizar la interoperabilidad entre todos los sistemas de las diferentes administraciones públicas** al objeto de funcionar a tiempo real **y poder intercambiar de ese modo información y documentos**, dando pleno cumplimiento por las administraciones al artículo 28 de la LPAC de la obligación de no aportar documentos que obren en poder de las administraciones públicas.

6.- Se debe reforzar el número de personas que realizan atención ciudadana, tanto telefónica como presencialmente. Especialmente en el caso de colectivos altamente vulnerables.

7.- Debe de garantizarse la opción de presentación de documentación en los registros de las Administraciones Públicas sin necesidad de solicitar cita previa.

1.3. Dependencia y Servicios Sociales

1.3.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.3.2.5. Discapacidad

1.3.2.5.1. La Discapacidad en otras materias

1.3.2.5.1.4. Prisiones

Algunas de las cuestiones planteadas en la Defensoría durante los último años relacionadas con la discapacidad de las personas presas han estado referidas a las incidencias para una primera valoración, así como con las dificultades para las revisiones de grado por empeoramiento. En las distintas quejas que

⁴ Irene Lozano.- A mi madre no le gusta ir al banco. El diario.es.



10. Justicia, prisiones y política interior

han sido gestionadas en este año 2021 se trasladan retrasos en las valoraciones de la discapacidad muy superiores al tiempo establecido. De todo ello damos cuenta en el capítulo de prisiones del presente informe.

1.9. Mediación

1.9.1. Introducción

...

Por otra parte, resaltar que **en 2021** el Defensor del Pueblo Andaluz y Defensor de la Infancia y la Adolescencia de Andalucía ha suscrito un **convenio de colaboración con el Consejo General del Poder Judicial** destinado a impulsar la información, formación y difusión de la mediación y, de manera novedosa en todo el territorio español, **para la puesta en marcha de un proyecto piloto de derivación de asuntos desde la jurisdicción contencioso-administrativa a la mediación de nuestra Institución.**

Ninguna Defensoría ha explorado este camino por el momento y supondrá **un importante salto cualitativo en la intervención mediadora de los conflictos entre ciudadanía y administraciones, explorando la mediación más allá del ámbito extrajudicial** en el que hemos venido trabajando, para ofrecer ayuda en la gestión de conflictos judicializados, previa derivación del juez competente, con la voluntariedad de las partes y cooperando además en la descongestión del volumen de asuntos dirigidos a los Tribunales.

Además, merecen destacarse dos convenios destinados ambos a favorecer el conocimiento y la práctica de la mediación, suscritos con el Colegio profesional de la abogacía de Huelva y con el Colegio de Abogados de Sevilla, junto con la Cámara de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Sevilla.

1.9.3. Otras actuaciones de mediación

1.9.3.2. Convenios de colaboración con entidades e Instituciones

...

Por último, el tercer convenio firmado es con el Consejo General del Poder Judicial destinado a impulsar la información, formación y difusión de la mediación y, de manera novedosa en todo el territorio español, para la puesta en marcha de un **proyecto piloto de derivación de asuntos desde la jurisdicción contencioso-administrativa a la mediación de nuestra Institución.** Ninguna Defensoría ha explorado este camino por el momento.

El derecho administrativo se caracteriza por ser rígido y complejo, provocando dificultades de comprensión para cualquier ciudadano sin formación jurídica o no experimentado en esta parcela del derecho. Los procedimientos administrativos son tediosos y discurren por vericuetos que generan cansancio a la ciudadanía, lo cual se incrementa si además la Administración no da respuestas o responde tarde. En conclusión, además del sentimiento de frustración y hartazgo que suele acompañar a la ciudadanía en el camino a recorrer por un proceso de esta naturaleza, la rigidez habitual en la interpretación de las normas administrativas suelen arrojar demasiados conflictos no resueltos que terminan por sustanciarse en el ámbito judicial.

La intervención del Defensor en la mediación previa a la vía judicial (extrajudicial) ha venido comentándose a lo largo de este capítulo. **La novedad que supone el convenio firmado con el CGPJ es, precisamente la previsión de la puesta en marcha de la mediación intrajudicial para el año próximo**, lo cual requerirá un enfoque sosegado y un notable esfuerzo en todos los sentidos, **ofreciendo a la ciudadanía y a las administraciones públicas una mediación durante o tras el proceso judicial, cuando exista una derivación del juez.**

...



1.11. Personas Migrantes

1.11.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.11.2.2. Sistemas de alojamientos de los temporeros migrantes en Andalucía

1.11.2.2.3. Asentamientos chabolistas en la provincia de Huelva

1.11.2.2.3.1. Actuaciones de la Defensoría relacionadas con la eliminación de los asentamientos chabolistas

Ante esta situación, la Defensoría ha mantenido una línea de trabajo contraria a un mero papel de espectador de estos problemas. **Se es consciente de que las soluciones superan a cada una de los municipios afectados**, siendo necesario la implicación de la administraciones autonómicas y central en la provincia, junto al sector empresarial, entidades del tercer sector y la propia población afectada. **Urge por tanto una estrategia conjunta tal y como se ha manifestado ante el Parlamento de Andalucía.**

En este escenario, el papel de la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz, como garante de derechos de la ciudadanía y velando por los de la población migrante, en coordinación con el Defensor del Pueblo Español, continua en su tarea de supervisar las actuaciones de las distintas administraciones implicadas. Acciones que se abordarán favoreciendo soluciones participadas entre todos y sostenibles en el tiempo mediante un **papel activo como articulador e impulsor de los derechos de estas minorías en la estrategia que se coordine e implemente desde cada territorio.**

Dado que no consta que se haya abordado en la provincia de Huelva una estrategia conjunta encaminada a trabajar en el corto, medio y largo plazo para acometer tanto las situaciones de urgencia que se provocan en los asentamientos como consecuencia de los incendios o por la covid-19, ni tampoco se está definiendo una hoja de ruta para la eliminación de los asentamientos, **se ha considerado necesario conocer de los distintos agentes implicados las causas que provocan la cronificación de los asentamientos, las posibles soluciones para su erradicación y las dificultades para su implementación.**

Con este planteamiento, en 2021 se han programado reuniones con los Ayuntamientos afectados, Diputación de Huelva, Tercer Sector y agricultores locales para analizar su opinión y conocer sus propuestas para el abordaje de esta realidad. El análisis de los datos obtenidos en las mismas y de sus propuestas se ha incorporado a los Asuntos Generales 21/106, 21/132, 21/151 y 21/182.

Pendiente de concretar la visita a Palos de la Frontera, en las **reuniones de trabajo entre la Defensoría y las corporaciones municipales de los Ayuntamientos** de Lepe, Moguer y Lucena del Puerto, se nos ha informado de las distintas actuaciones que se están llevando a cabo para abordar esta realidad y nos hemos desplazado para conocer los asentamientos y poder comprobar las condiciones en las que se encuentran sus ocupantes.

El Ayuntamiento de Lepe, tal y como se recogía en el informe anual 2020, aprobó por unanimidad de los grupos políticos un Plan Integral de Erradicación del Chabolismo que prevé la eliminación de los asentamientos de su municipio facilitando alternativas a través de alojamientos temporales con capacidad para las personas residentes en las chabolas.

Para ello, a través de un equipo de mediadores, se ha realizado un censo con las personas residentes durante todo el año en las chabolas, recogiendo sus circunstancias administrativas y haciendo un seguimiento diario sobre el terreno. Nos transmiten que el punto de inflexión es evitar la instalación de nuevas edificaciones e ir eliminando aquellas en las que sus moradores encuentren otra opción residencial.

La corporación de Moguer nos traslada que comenzó sus pasos en este largo e intenso proceso en el año 2012, y desde ese momento hasta la actualidad ha consignado en sus presupuestos municipales, tanto recursos humanos como materiales, con objeto de erradicar dicha situación, siendo los mismos complementados, en algunas ocasiones, con la llegada de financiación externa.

El objetivo de su Plan de Intervención es evitar la proliferación de asentamientos irregulares de personas inmigrantes en la localidad, así como erradicar los ya existentes. Para ello se informa, deriva y detecta los



10. Justicia, prisiones y política interior

casos concretos a otras entidades y organizaciones para su posible intervención; se concientiza sobre las condiciones a los residentes sobre cómo les afecta las condiciones en las que viven, tanto a nivel social como a cuestiones de salubridad (contagio y propagación de enfermedades infectocontagiosas como la tuberculosis) e higiene. Además se trabaja reduciendo los impactos ambientales derivados de los asentamientos irregulares, evitando así posibles incendios en los mismos.

Con la finalidad de conseguir estos objetivos se estructuró un equipo interdisciplinar (en el que se ha incorporado un trabajador de origen extranjero, conocedor de la cultura y lenguas subsaharianas, y cuya jornada laboral se desarrolla, en su totalidad, en los propios asentamientos).

Algunas de las actuaciones que merecen especial interés para los objetivos marcados son: mediación con el empresariado agrícola local y trabajadores/as inmigrantes residentes en los asentamientos, tanto para la búsqueda de empleo como para resolución de conflictos; la sensibilización y mediación con propietario/as de viviendas en alquiler y posibles inquilino/as residentes en asentamientos o las reuniones con propietario/as en cuyos terrenos existen asentamientos irregulares.

Otras actuaciones se concretan en la coordinación con diferentes asociaciones sin ánimo de lucro como ACCEM, Cruz Roja, Cáritas, CEPAIM o DIAPPO, principalmente, con objeto de poner en práctica nuevas intervenciones con las personas que viven en los asentamientos. A los efectos de evitar la presencia de menores en los asentamientos la coordinación con los equipos de atención al emigrante de la Guardia Civil (EDATI) y la Dirección General de Política del Interior Unidad de Policía es fundamental.

Por su parte los responsables políticos de **Lucena del Puerto** se manifiestan preocupados por la incidencia que tienen los asentamientos en la gestión municipal. En este sentido, nos trasladan que al encontrarse ubicados en **suelo público de especial protección**, los expedientes sancionadores de la Junta de Andalucía como consecuencia de los residuos que provienen de la actividad diaria de los migrantes provocan un menoscabo económico a su Corporación.

El escaso presupuesto de este ayuntamiento le impide disponer de equipos técnicos para el trabajo de campo, por lo que necesitaría el apoyo de otras instituciones. En la actualidad, son los trabajadores del municipio los que acometen las tareas relacionadas con la vida diaria de los asentamientos, insuficientes para asumir una programación anualizada.

En relación a la eliminación de los asentamientos se ha previsto la construcción del albergue, que permitirá el levantamiento de las chabolas. Demanda para esta finalidad apoyo de la Diputación Provincial para acometer los expedientes administrativos necesarios así como para los equipos multidisciplinares.

San Bartolomé de la Torre, y la **Diputación Provincial de Huelva** remitieron a esta Defensoría la moción elevada a sus órganos de gobierno que fueron registradas como Asuntos Generales 21/132 y 21/143 respectivamente. En ellas se instaba al Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía para *"dotar una partida extraordinaria destinada a las organizaciones sociales que vienen trabajando con el colectivo de migrantes en los asentamientos de chabolas en los Municipios de Huelva, que permitan actuaciones encaminadas a la erradicación de esta situación, ofreciendo alternativas habitacionales, sociales y económicas"*, así como la dotación de *"una partida extraordinaria de su presupuesto para la financiación junto a los fondos extraordinarios que llegarán a Andalucía desde la UE a través del Estado, Fondos Next Generation, para la construcción de cuatro grandes albergues en los cuatro Municipios de la Provincia con esta problemática, Moguer, Lucena del Puerto, Lepe y Palos de la Frontera, que palién la situación existente."*

Tal y como hemos podido constatar en la información de los ayuntamientos, **cada uno de los municipios visitados han adquirido a conciencia de que la única vía de tratamiento de esta realidad es afrontar su eliminación**. Cuestión para la que se requiere una estrategia de trabajo dotada de un presupuesto para implementarla.

En este sentido, la Orden de 20 de abril de 2021 de la Dirección General competente en materia de coordinación de Políticas Migratorias, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de subvenciones en régimen de concurrencia competitiva, para proyectos e infraestructuras, destinadas al arraigo, la inserción y promoción social de personas inmigrantes y sus familias, la gestión de la diversidad



10. Justicia, prisiones y política interior

cultural y el fomento de la cohesión social, **ha permitido una línea de financiación para acometer soluciones para la eliminación de los asentamientos.**

Dirigidas a entidades privadas sin ánimo de lucro y ayuntamientos andaluces, la resolución de esta línea de subvención concede a los municipios de Lepe y Lucena del Puerto las subvenciones solicitadas para equipamientos e infraestructuras destinadas a la eliminación de los asentamientos dotadas de 300.000 € para el primero de ellos de 299.464,11€ para Lucena del Puerto.

A Palos de la Frontera se le ha concedido 3.327,13 € para una Oficina de Atención al Inmigrante en materia de políticas migratorias.

En la reunión mantenida con representantes de **la Diputación de Huelva** se nos trasladó la necesidad de diseñar e implementar una estrategia provincial para abordar el problema de los asentamientos y las demandas residenciales de las personas temporeras y la disponibilidad del equipo de Gobierno para participar y aportar en la medida de sus competencias. Consideran que estas iniciativas corresponden a órganos de gobierno de la Junta de Andalucía cuya competencia le es atribuida.

En las **reuniones con los empresarios** de los municipios de Lepe y Lucena del Puerto nos trasladaban la incidencia negativa que tiene la vinculación de la cronificación de los asentamientos con su actividad productiva.

Coincidían en que si bien es cierto que existen malas prácticas relacionadas con el incumplimiento de las obligaciones para facilitar alojamiento a las personas contratadas fuera de la provincia, por regla general las empresas tienen disponibles alojamientos para esta finalidad. Una realidad que pudimos constatar a través de las visitas a algunos de los alojamientos en fincas.

También nos trasladaban que los temporeros que no son contratados en origen, no siempre optan por el alojamiento en las fincas, teniendo preferencia por viviendas compartidas en los municipios e incluso por chabolas en los asentamientos. Una opción esta última que les permite un ahorro considerable de recursos para poder enviar a sus familias.

Respecto a la oferta de viviendas en los pueblos freseros reconocen que es insuficiente para la demanda existente. También que no siempre los propietarios de viviendas alquilan a migrantes por el riesgo que supone el impago de la vivienda o el cuidado de la misma.

Consideran que una red de alojamiento en el entorno facilitaría recursos habitacionales dignos a las necesidades detectadas.

La reunión con **entidades del tercer sector** se programó a través de un taller participativo para identificar factores y aspectos relevantes acerca de la problemática de los asentamientos, así como crear consenso sobre los mismos. Participaron en esta reunión, además de los colectivos vinculados a las reuniones del Foro Provincial de la Inmigración, otros que trabajan día a día con los migrantes que residen en los asentamientos de Lepe y Moguer.

Como causas que favorecen la existencia de los asentamientos se identificaron la ausencia de intervención de las Administraciones Públicas que ha permitido la cronificación del problema, provocando a su vez un efecto llamada así como la falta de planificación institucional para dar cobertura a la campaña agrícola. Otras causas identificadas fueron la ausencia de recursos públicos para canalizar las demandas de alojamiento o la "normalización" del asentamientos que provoca la aceptación de esta realidad en el ideario colectivo.

En relación a las consecuencias que se derivan de la existencia de los asentamientos, se aportó que la vulneración de los derechos humanos, la cronificación de la exclusión social, o la existencia de prácticas poco "éticas, fraude y riesgo" incluso entre los propios migrantes residentes, son algunas de las más relevantes.

Se alertaba del peligro del aumento de comportamientos racistas, de la mala imagen del sector empresarial, que afecta tanto al que incumple las obligaciones como al resto, y con respecto a los migrantes se alertaba de la invisibilidad en su propio entorno.



10. Justicia, prisiones y política interior

Entienden estos colectivos que entre las medidas necesarias para abordar esta situación se encuentra una implicación de las administraciones en la solución del problema, programando actuaciones a medio y largo plazo y **poniendo el acento en las personas y en los procesos de sociabilización y adaptación para generar confianza en el contexto social del pueblo, frente al contexto del asentamiento.**

Los colectivos manifiestan su cansancio ante la participación en mesas de trabajo vacías de resultado. Necesidad de un liderazgo de gestión y una estructura y objetivos claros que entienden que no se está produciendo. En este sentido trasladan que cada uno de ellos aborda su programación en función de lo que considera prioritario y no en el contexto de unas necesidades detectadas y programadas en los foros en los que participan.

2021 ha concluido sin dar una respuesta a las carencias para abordar la eliminación de los asentamientos, entre las que se encuentran, la falta de alojamientos en los municipios freseros, bien sean viviendas, albergues u otros modelos necesarios, y la **ausencia de políticas públicas coordinadas para solucionar el problema, tanto a nivel estatal, autonómico y local.**

1.11.2.2.3.2. Atención de las necesidades básicas en los asentamientos de la provincia de Huelva

En el pasado informe anual se analizaba la situación de los temporeros migrantes en los asentamientos, prestando especial atención a la provincia de Huelva. Una cuestión con una especial relevancia para esta Defensoría dada la incidencia del estado de alarma en la población migrante, más vulnerable, y la repercusión de las medidas sanitarias acordadas que, como ya dijimos, visibilizaron la importancia de una mano de obra indispensable.

A través de la queja 20/2299, instada por Cáritas ante la falta de respuesta de algunas administraciones para conocer la situación en la que se encontraban las personas migrantes en los asentamientos de Huelva y Almería, se pudo conocer las actuaciones que se habían implementado en relación a esta realidad.

En relación con los Ayuntamientos requeridos destacamos algunas actuaciones referidas a los municipios freseros donde se había dirigido Cáritas (Lepe, Moguer y Lucena del Puerto).

Ante **la falta de respuesta a los escritos registrados** por Cáritas en marzo de 2020, los ayuntamientos lo justificaban bien por que la entidad había participado en los grupos de colaboración entre las administraciones y tercer sector, bien por la falta de recursos humanos en unos meses tan difíciles como fueron los del estado de alarma.

En todo caso se requirió a los Ayuntamientos para que, sin perjuicio de que desde esta Defensoría se le dé traslado a Cáritas de los informes recibidos, le diesen respuesta expresa a las solicitudes de información. Todo ello a los efectos de garantizar el derecho a obtener información de la administración pública, que ampara no solo al ciudadano en su categoría de persona física sino también a entidades y asociaciones como personas jurídicas, que son igualmente titulares del mismo.

Referido a las actuaciones dirigidas a atender las necesidades básicas de la población residente en los asentamientos, se traslada en los informes actuaciones relacionadas con el abastecimiento de agua, kit de comida, información de medidas sanitarias entre otras.

Respecto a los espacios de coordinación en el ámbito municipal para abordar la situación derivada de la Covid-19, se hace mención de las actuaciones de colaboración con entidades del tercer sector y resto de agentes en relación a las necesidades detectadas y actuaciones ejecutadas en el marco las medidas urgentes aprobadas por la Junta de Andalucía en el Decreto-Ley 9/2020, de 15 de abril, por la incidencia del coronavirus en asentamientos chabolistas.

Si bien se trasladaban por Ayuntamientos como Lepe o Moguer planes y proyectos referidos a la eliminación de los asentamientos, no se identificó la existencia de **espacios de coordinación estables** en los que se determinen y compartan el diseño e implementación de protocolos y pautas de actuación. Tanto el abordaje de la eliminación de los asentamientos como las situaciones de emergencia -actual crisis sanitaria, incendios, etc- requieren espacios de reflexión y consenso de las políticas públicas necesarias para su abordaje.



10. Justicia, prisiones y política interior

Pendiente del informe de la Delegación de Gobierno de Huelva, desde la Subdelegación **de Gobierno** se traslada que *"El Gobierno de España ha coordinado acciones mediante la Dirección General de Integración y Atención Humanitaria (actualmente, Inclusión y Atención Humanitaria), dedicando una importante inversión en relación a medidas sociales específicas que promueve la Secretaría de Estado de Migraciones"*.

Además de haberse puesto *"a disposición de las Entidades u organizaciones no gubernamentales que tengan como fines institucionales la realización de actividades dirigidas a colectivos migrantes, de protección internacional, apátridas y de protección temporal, una línea de subvenciones para atender diversos aspectos, entre los que debe entenderse contemplada la intervención en asentamientos, desde distintas perspectivas integrales"*.

En relación a las actuaciones concretas en la provincia de Huelva nos ponen en conocimiento las acciones coordinadas entre fuerzas y cuerpos de seguridad para el reparto diario de alimentos, bienes de primera necesidad y para la infancia, control permanente de posibles aglomeraciones de personas y mantenimiento de la normalidad.

En este sentido expone que estas tareas han sido desarrolladas en estrecha colaboración con las ONGs: Asociación la Carpa de Sevilla, MZC, Asnuci, Cepaim, Cruz Roja, Cáritas Diocesana, entre otras.

Se apuntaba en el informe el *"Trabajo coordinado con todas las alcaldías de la provincia, asegurando que se dispusiera de puntos suficientes de agua potable y corriente en todos estos lugares en los que existen asentamientos, verificando su correcto uso."*

Y por último, en relación a la Subdelegación de Gobierno de Huelva, el informe recoge las líneas de financiación recogidas en la Resolución de 6 de mayo de 2019 de la Dirección General de Integración y Atención Humanitaria por la que se convocan *"subvenciones para el desarrollo de actuaciones de interés general en materia de extranjería destinadas a favorecer la convivencia y la cohesión social, cofinanciadas por fondos de la Unión Europea"*:

Ante tales informes se ha recibido escritos de Cáritas en la que manifiestan algunas puntualizaciones sobre la atención prestada durante el estado de alarma para garantizar las necesidades básicas, así como otras relacionadas con la eliminación de los asentamientos y que serán tratadas en otros expedientes de esta Defensoría.

Referido a las necesidades básicas de los migrantes en 2021 se recibió la queja 21/4943 remitida por la Asociación La Carpa en la que ponía de manifiesto el corte del punto de suministro de agua que abastecía a la población migrante. Una queja que pese a ser remitida al Defensor del Pueblo de España, dado que se refería a actuaciones requeridas de la Subdelegación de gobierno procedimos a solicitar información al ayuntamiento de Lucena del Puerto.

Atendiendo tanto a nuestra petición de colaboración como a la del Defensor de Pueblo Estatal nos remitían escrito en el que nos trasladaba que *"el presupuesto del Ayuntamiento de Lucena del Puerto no puede soportar una población sobreenvenida que supera las 3.000 personas en campaña, para las que las entidades y asociaciones piden agua, luz, recogida de residuos, urbanización, medicinas, guardería, colegio, sanidad, soluciones habitacionales y otros servicios."*

Nos transmitía que había remitido varios escritos a la Subdelegación del Gobierno, Delegación del Gobierno de la Junta de Andalucía en Huelva y Diputación Provincial solicitando la colaboración para la atención de esta realidad en su municipio tanto en el medio y largo plazo como en el corto plazo. Detectaba la necesidad de, al mismo tiempo que se programan actuaciones para la eliminación de los asentamientos, adaptar un equipamiento cercano a los asentamientos para facilitar puntos de agua, duchas e higiene personal debidamente atendidos por personal del ayuntamiento. Para lo cual necesitaba apoyo financiero.



1.14. Servicios de Interés General y Consumo

1.14.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.14.2.1. Servicios de interés general

1.14.2.1.1. Energía

...

Siguen reiterándose las quejas por **averías y cortes de luz en barriadas o localidades** (El Jau -Santa Fe-, Chauchina, Pinos Puente, diversos barrios de Sevilla capital, Vejer de la Frontera, Las Lagunetas -Benalup-, Bácor-Olivar, Cogollos de la Vega, Céspedes -Hornachuelos-, Castellar, Los Algarbes -La Carlota-, Siles, Torres de Albánchez), debiendo distinguir entre cortes de luz por deficiencias en las instalaciones o redes eléctricas y cortes de luz relacionados con enganches ilegales asociados a plantaciones ilícitas de marihuana.

Los repetidos cortes de luz que afectaban a los municipios de la comarca de la Sierra Sur de Sevilla fueron objeto de una investigación de oficio en 2020 por parte de esta Institución (queja 19/7056). No obstante, tras recibir en febrero de 2021 las quejas de algunos Ayuntamientos afectados, solicitábamos de nuevo la colaboración de Endesa a fin de que pudiera informarnos sobre la ejecución de los planes de inversión previstos en la zona. Por otra parte, requerimos nuevamente a la Delegación del Gobierno de la Junta de Andalucía en Sevilla conocer las medidas que pudiera adoptar a fin de mejorar la calidad del suministro eléctrico.

De acuerdo con la información proporcionada, el Plan de Inversiones para el trienio 2022-2024 incluía observaciones relativas a las incidencias en la calidad del suministro (microcortes por avifauna y agentes atmosféricos, averías por derivaciones particulares) y posibles soluciones (instalaciones de telemandos y cierre de dos líneas). Igualmente se insistía en agilizar la construcción de la nueva línea eléctrica entre Osuna y El Saucejo de manera que se dispusiera de un doble circuito. Durante 2021 se habrían ejecutado algunas de las medidas, que en pocos meses estarían en explotación, lo que contribuirá a la mejora de la calidad del suministro.

Cuestión bien distinta es la planteada cuando las incidencias en el suministro eléctrico están ocasionadas por casos de fraude asociados con el cultivo de droga (marihuana), a causa de la excesiva potencia demandada por las instalaciones ilegales. Se trata de un problema social muy grave que afecta a miles de personas, que ven vulnerado su derecho a disponer de un suministro eléctrico en su vivienda con unas condiciones mínimas de seguridad y calidad.

Esta situación, que se extiende cada vez a más zonas de Andalucía y no parece encontrar una solución efectiva pese a las medidas adoptadas por las administraciones competentes y la compañía suministradora, afecta de forma muy directa a los derechos de las personas que viven en estas zonas y cumplen fielmente con sus obligaciones como usuarios del servicio eléctrico, perjudicando especialmente a las personas mayores y a los menores de edad que ven gravemente afectada su vida cotidiana y el ejercicio de sus derechos más fundamentales por la privación de este suministro tan esencial.

Llevamos años destacando esta problemática en nuestros Informes Anuales, denunciando la **inaceptable vulneración de derechos** que se deriva de la misma y reclamando soluciones efectivas.

Este año, lamentablemente, debemos retomar nuestras denuncias y reclamaciones, reseñando **cómo se ha agravado el problema** y exponiendo las actuaciones realizadas desde la Institución, que tratan de ofrecer propuestas para encontrar soluciones efectivas a **una realidad cada vez más s enquistada en nuestra sociedad**.

Así, con independencia de las gestiones realizadas en algunos casos particulares, nos parece importante destacar que, aprovechando la queja 19/2711 -iniciada de oficio para promover soluciones a este problema-, emitíamos en marzo de 2021 un pronunciamiento dirigido a los distintos organismos implicados, relativo a los diversos aspectos que estimamos necesario reforzar.



10. Justicia, prisiones y política interior

A la Delegación del Gobierno en Andalucía le hemos propuesto que lidere un plan de intervención que permita, con la colaboración de Endesa si fuera necesario, identificar todas las viviendas en las que se realiza la actividad delictiva y proceder a su total desmantelamiento, así como su debido seguimiento en el tiempo para evitar que se retome.

...

1.17. Vivienda

1.17.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.17.2.1. Desahucios

...

Las medidas relativas a la suspensión de lanzamientos y desahucios en determinadas circunstancias dictadas en el contexto de la crisis de la COVID-19 se contienen en el Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, el cual ha sido sucesivamente modificado para ampliar el plazo de vigencia de las medidas (la última vez por el Real Decreto-ley 21/2021, de 26 de octubre, que aprobó una ampliación hasta el 28 de febrero de 2022), y forman parte del denominado "escudo social".

Las principales medidas consisten en la suspensión de los desahucios y lanzamientos de arrendatarios vulnerables en juicios verbales por reclamación de rentas o expiración del plazo de duración de sus contratos y en una suspensión que afecta solo a personas jurídicas y personas físicas titulares de más de diez viviendas que pretendan el lanzamiento de personas que no cuenten con título habilitante para residir en la propiedad afectada.

Los casos que llegan a esta Institución son de muy diversa índole, tanto relativos a desahucios por impago de la renta del alquiler, como desahucios por ocupación en precario, normalmente de viviendas de grandes tenedores, y desahucios administrativos de viviendas públicas. Ciertamente **en la gran mayoría de los casos hemos podido observar cómo los lanzamientos se suspendieron, al constatarse por los servicios sociales la situación de vulnerabilidad de la familia y estimarse por los juzgados correspondientes el resto de requisitos previstos legalmente** para ello.

...



REVISTA DEL INFORME ANUAL

02. Nuestras propuestas

Barriadas sin luz

Un drama social que no cesa

Una vez más. Un año más. Un Informe Anual más, tenemos que denunciar que siguen produciéndose en Andalucía cortes en el suministro eléctrico que dejan sumidas en la oscuridad y sin este esencial servicio a familias, a bloques de viviendas y, a veces, a barriadas enteras.

Se trata de un problema social muy grave que afecta a miles de personas, que ven vulnerado su derecho a disponer de un suministro eléctrico en su vivienda con unas condiciones mínimas de seguridad y calidad.

Esta situación, que se extiende cada vez a más zonas de Andalucía y no parece encontrar una solución efectiva, pese a las medidas adoptadas por las administraciones competentes y la compañía suministradora, afecta de forma muy directa a los derechos de las personas que viven en estas zonas y cumplen fielmente con sus obligaciones como usuarios del servicio eléctrico, perjudicando especialmente a las personas mayores y a los menores de edad que ven gravemente afectada su vida cotidiana y el ejercicio de sus derechos más fundamentales por la privación de este suministro tan esencial.

“Denunciando la inaceptable vulneración de derechos que se deriva de la misma y reclamando soluciones efectivas para la misma”

Llevamos años destacando esta problemática en nuestros Informes Anuales, denunciando la **inaceptable vulneración de derechos** que se deriva de la misma y reclamando soluciones efectivas para la misma.

Este año, lamentablemente, debemos retomar nuestras denuncias y reclamaciones, reseñando cómo se ha agravado el problema y exponiendo las actuaciones realizadas desde la Institución, que tratan de ofrecer propuestas para encontrar soluciones efectivas a **una realidad cada vez más enquistada en nuestra sociedad**.

Así, con independencia de las gestiones realizadas en algunos casos particulares, nos parece importante destacar que, aprovechando la queja 19/2711 -iniciada de oficio para promover soluciones a este problema-, emitíamos en marzo de 2021 un pronunciamiento dirigido a los distintos organismos implicados, relativo a los diversos aspectos que estimamos necesario reforzar.

A la Delegación del Gobierno en Andalucía le hemos propuesto que lidere un plan de intervención que permita, con la colaboración de Endesa si fuere necesario, identificar todas las viviendas en las que se realiza la actividad delictiva y proceder a su total desmantelamiento, así como su debido seguimiento en el tiempo para evitar que se retome.

A la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (AVRA) le hemos planteado que desarrolle planes de inspección específicamente dirigidos a intervenir en las viviendas públicas que se destinan a plantaciones ilícitas de marihuana y evitar nuevas ocupaciones o nuevos usos fraudulentos; así como las que cuentan con enganches ilegales a fin de comprobar que mantienen unas condiciones de uso y habitabilidad adecuadas.

A la Dirección General de Energía le hemos pedido que impulse la realización de **una auditoría externa** para conocer el estado real de las redes eléctricas y de todas las instalaciones y equipamientos que intervienen en el suministro eléctrico, en todas las zonas donde se produce en mayor medida este problema de los



10. Justicia, prisiones y política interior

cortes de luz. Y, en caso de que fuera necesario a la vista de los resultados obtenidos, que adopte las medidas necesarias para impulsar un plan extraordinario de renovación y mejora.

A la Federación Andaluza de Municipios y Provincias le hemos solicitado que impulse ante los Ayuntamientos y las Diputaciones Provinciales la actuación de los servicios sociales comunitarios en la búsqueda de soluciones que permitan la regularización del suministro de quienes cuenten con enganches ilícitos por problemas de **pobreza energética**, informen de las posibilidades que ofrecen el bono social y las ayudas sociales y, en colaboración de la compañía suministradora, solventen el problema que para la normalización de los suministros conllevan los costes derivados del pago del fluido defraudado, así como los costes de reconexión y los derivados del arreglo de las instalaciones y la colocación de nuevos equipos de medida.

A Endesa como distribuidora le hemos planteado que ponga los medios necesarios para que las zonas afectadas por los cortes de luz dispongan de potencia suficiente, así como un plan especial y urgente de renovación y mejora de las redes e instalaciones eléctricas en las zonas que fuere necesario. Asimismo, le hemos sugerido que ponga los medios necesarios para llevar a cabo una colaboración activa con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en la detección y erradicación de los enganches ilegales y de los destinados a actividades delictivas; con AVRA en la detección y regularización de las instalaciones irregulares, y con los Ayuntamientos en la realización de labores de información sobre el bono social y para la regularización de los suministros enganchados y el arreglo de las instalaciones y equipos en mal estado.

Todas estas propuestas las hemos trasladado a la Fiscalía de la Comunidad Autónoma para que las tome en consideración, al tiempo que le hemos pedido una colaboración efectiva con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en relación con las prácticas delictivas vinculadas al cultivo de marihuana, no solo mediante el ejercicio de las oportunas acciones penales, sino también adoptando medidas que ayuden a facilitar la labor policial contra esta lacra.

Las respuestas obtenidas muestran el interés de las entidades interpeladas por el problema planteado y por la búsqueda de soluciones, manifestando su acuerdo con las propuestas efectuadas por esta Institución y detallando las actuaciones desarrolladas en el ejercicio de sus respectivas competencias.

No obstante, no apreciamos que ninguna de estas entidades asuman el liderazgo en la coordinación de esta tarea, que entendemos debe ser conjunta y a nivel de todo el territorio andaluz. Por ello, seguiremos insistiendo.

Más Información en Informe Anual 2021. Capítulo 1.14. Servicios de interés general y Consumo, epígrafe 1.14.2.1.1. Energía.

Posibilidades de intervención mediadora de los defensores del pueblo en el ámbito contencioso administrativo

La mediación extrajudicial que está llevando a cabo el Defensor del Pueblo Andaluz, está mejorando las relaciones entre administrados y administraciones públicas. Por ello, se plantea ahora la posibilidad de explorar la mediación en la esfera intrajudicial

Hace unos años, en concreto en 2015, el Defensor del Pueblo Andaluz se planteó incorporar una nueva forma de gestionar las quejas ciudadanas, referidas a las controversias que se originan, fundamentalmente, entre sociedad y administraciones públicas.

El enfoque innovador requería otorgar una mirada distinta a la forma en que, desde sus comienzos, décadas atrás, se cumple con la función garantista que debe procurar la Defensoría.

Para ello, se analizó y debatió en profundidad acerca de las dificultades legales que podría generar incorporar la mediación, como herramienta no prevista expresamente en la ley reguladora de la figura del Defensor y se consideraron todos los obstáculos que, a priori, podría originar el cumplimiento del proceso mediador y sus características esenciales, manteniendo siempre el obligado respeto a los elementos definitorios de la Institución en la que se pretendía encuadrar.



10. Justicia, prisiones y política interior

La experiencia comenzó con humildad pero con convencimiento en 2016 y, actualmente, la mediación ya es una realidad. La mediación se conforma como una herramienta que funciona en paralelo a la actividad de supervisión clásica, que la ley recoge de forma expresa.

No ha sido fácil lograr estos avances, sobre todo por la falta de comprensión general de la herramienta y de la capacidad de asumir que puede ser útil y eficaz en la parcela del derecho administrativo, que presenta, históricamente, rigideces propias del sistema, el necesario sometimiento de la Administración al principio de legalidad y una asimetría entre las partes que protagonizarán el proceso, en la que además existe un procedimiento como el administrativo, en términos generales, complejo para la ciudadanía.

Sin embargo, se cuenta con datos suficientes para afirmar que la mediación extrajudicial que está llevando a cabo el Defensor del Pueblo Andaluz, está evitando pleitos, alcanzando soluciones consensuadas en el marco de la norma y mejorando las relaciones entre administrados y administraciones públicas.

Los resultados que arroja este camino han generado confianza y satisfacción, tanto en la ciudadanía como en las distintas administraciones públicas y ello constituye un aval para continuar consolidando este mecanismo de gestión de conflictos sociales en el ámbito del derecho administrativo. Por ello, se plantea ahora la posibilidad de explorar la mediación en la esfera intrajudicial.

“El Defensor pueda convertirse en una figura mediadora para los supuestos en que el juzgado o tribunal decida derivar un asunto a mediación”

Acercar la Institución del Defensor del Pueblo a la Jurisdicción contencioso-administrativa, con la que tradicionalmente ha habido una relación de mutuo respeto a las parcelas de cada cual, cuestión obligada por ley, exige máxima prudencia.

Los espacios en los que interviene un tribunal no pueden ser ocupados por el Defensor del Pueblo, estando obligado a no intervenir en esos asuntos, en lógica coherencia con la independencia judicial que consagra nuestra Constitución.

Sin embargo, ello no obsta para que el Defensor pueda convertirse en una figura mediadora para los supuestos en que el juzgado o tribunal decida derivar un asunto a mediación, en la medida en que a partir de ese momento, y hasta tanto los

autos no vuelvan a activarse, la jurisdicción simplemente se mantiene en suspenso, a la espera.

El Consejo General del Poder Judicial manifiesta expresamente en su guía para la práctica de la mediación intrajudicial contencioso-administrativa que estos mecanismos se conforman como solución complementaria o alternativa al litigio, con las bondades que ello comporta para las partes, para la sociedad, para las dinámicas de los propios Tribunales.

Así pues, el Defensor del Pueblo Andaluz ha firmado con dicho Consejo un convenio de colaboración que, amén de mostrar el interés común en la promoción y desarrollo de la mediación administrativa y contencioso-administrativa como vía complementaria de solución de conflictos, ambas instituciones manifiestan su intención de cooperar de manera estrecha y activa para hacer realidad la mediación del Defensor del Pueblo en aquellos asuntos en los que, siendo de su competencia material y territorial, le sean derivados desde la jurisdicción contencioso-administrativa.

Con ello se cumplen los siguientes objetivos:

- Brindar un procedimiento complementario a la labor supervisora del Defensor así como al proceso judicial, aunando esfuerzos entre dos Instituciones garantes de derechos.
- Ofrecer un espacio que supere la complejidad del acceso a la jurisdicción contencioso-administrativa, las dilaciones en la tramitación, el incremento de la litigiosidad y los costes y formalidades del proceso.



10. Justicia, prisiones y política interior

- Avanzar de forma conjunta en la transformación de la relación entre Administración Pública y ciudadanía, a través de la búsqueda de fórmulas flexibles que permitan que la potestad administrativa se pueda también ejercer aprovechando la comunicación entre las partes y la introducción por ellas de aspectos subjetivos que suelen quedar al margen del procedimiento formal.

En conclusión, el escenario que se pone a disposición de la sociedad andaluza para gestionar las controversias en materia de derecho administrativo pretende enriquecerse de manera sustancial. Este acuerdo entre la jurisdicción y la defensoría, con la conjunción de efectos positivos que arroja la mediación como herramienta, logrará, sin dudas, una justicia más ágil, cercana y humana.

Más Información en Informe Anual 2021. Capítulo 1.9. Mediación, epígrafe 1.9.3.2. Convenios de colaboración con entidades e Instituciones.

04. Atender las quejas

La Policía local

Servidores públicos de un nuevo tiempo

La Covid-19 ha puesto de manifiesto multitud de incidencias entre la ciudadanía y las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, siendo el papel de la Policía local de cada municipio fundamental para preservar la salud de la población.

Una población que se ha enfrentado a situaciones nuevas y ha dado muestras de una gran responsabilidad, lo que requiere de quienes tienen que velar por ello, de una gran profesionalidad para gestionar estos nuevos tiempos.

La imagen que la ciudadanía puede llegar a tener de su Policía local depende de sus actuaciones. Una percepción positiva de los cuerpos y fuerzas de seguridad y, en concreto de la Policía local, es fundamental para generar confianza en la opinión pública.

Durante esta pandemia, hemos conocido buenas prácticas y el celo en el cumplimiento del deber de un Cuerpo que tiene la difícil tarea de estar presente en las calles de nuestros pueblos y ciudades, velando por el interés general. Pero también han sido numerosas las quejas que nos transmiten actuaciones de la Policía local que se alejan del papel que un servidor público debe mantener en tiempos tan difíciles.

La seguridad ciudadana es un pilar fundamental en la sociedad. Es importante ejercer los derechos y obligaciones en un marco jurídico garantista, donde la ciudadanía pueda sentir no solo el poder coercitivo, sino el de la información, el asesoramiento y si cabe el de la persuasión.

“Es necesario que la Policía local conecte con los barrios y con los vecinos y vecinas, de forma que puedan canalizar sus demandas y responder a las necesidades”

El artículo 5 de la Ley Orgánica 2/86 de 13 de marzo de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, recoge los principios básicos de actuación por los que se debe regir toda policía para que la imagen que tenga la ciudadanía sea la mejor posible.

Así se prevé que se ha de actuar con absoluta neutralidad política e imparcialidad y en consecuencia sin discriminación alguna por razón de raza, religión u opinión. Actuando con integridad y dignidad.

En el mismo artículo se hace mención a las relaciones con la comunidad, impidiendo cualquier práctica abusiva, arbitraria o discriminatoria que entrañe violencia física o moral. Además de



10. Justicia, prisiones y política interior

observar en todo momento un trato correcto y esmerado en sus relaciones con los ciudadanos, a quienes procuran auxiliar y proteger.

En todas sus actuaciones proporcionarán información cumplida y tan amplia como sea posible, sobre las causas y finalidad de las mismas.

Cada pueblo y ciudad necesita una Policía local cercana, con voluntad de servicio, que proteja el libre ejercicio de los derechos y libertades y garantice la seguridad de las personas y bienes de cada ciudad.

Velar por la pacífica convivencia es una misión que debe ejercerse con transparencia, huyendo de prácticas abusivas e incluso aplicando la pedagogía como método de cercanía a la población.

Como indica Oscar Alba Martínez en la publicación titulada "La policía y los medios de comunicación", la policía que demanda la sociedad actual «se caracteriza por su carácter fundamentalmente civil y orientado al servicio de la comunidad». Una policía «cuya actividad vaya más allá de la represión del delito y que cuenta entre sus fines con la prestación de un buen servicio público orientado a la ciudadanía y a la resolución de sus problemas»

Es necesario que la Policía local conecte con los barrios y con los vecinos y vecinas, de forma que puedan canalizar sus demandas y responder a las necesidades.

Para que cada profesional pueda cumplir con sus competencia, las administraciones deben velar por una dotación del Cuerpo de Policía local adecuado a las necesidades de cada municipio, cubriendo las plazas vacantes como consecuencia de la renovación de las plantillas e implementando una formación orientada al servicio a la ciudadanía.

La administración autonómica ha de facilitar la coordinación supramunicipal de las policías locales andaluzas, tal y como tiene recogido en sus competencias en consonancia con los objetivos de desarrollo sostenible de la Agenda 2023.

06. Atención Ciudadana

Escuchar y atender a los Servicios Sociales municipales y comunitarios

En este año 2021 a pesar de las dificultades de movimiento y de las restricciones a la movilidad, hemos continuado con las visitas a las comarcas andaluzas.

Estas visitas se enmarcan dentro de la Estrategia del Defensor del Pueblo Andaluz 2021-2024 donde se establece la necesidad de incrementar la cercanía a la ciudadanía, así como de mejorar las relaciones entre el dPA y las administraciones públicas, intentando establecer un canal estable y frecuente de comunicación e información que facilite la colaboración y el trabajo conjuntos.

Este año hemos realizado 8 desplazamientos: Comarca de Antequera en Málaga, Málaga capital, Comarcas de la Sierra de Cádiz (Villamartín y Arcos de la Frontera), Comarcas de Guadix y Baza en Granada y Comarcas de Valle Medio y del Alto Guadalquivir (Montoro y La Carlota). En todas ellas, hemos celebrado reuniones de trabajo con los servicios sociales, por su papel relevante como puerta de entrada de la ciudadanía al conjunto de derechos sociales y un pilar esencial para el desarrollo del estado social y democrático de derecho.

Por su proximidad, son un escenario privilegiado para observar en primera línea las graves desigualdades que generan las estructuras sociales, pero también han de ser el lugar desde el que impulsar respuestas eficaces y efectivas que garanticen la igualdad de oportunidades.

Y en esa labor de escucha, atención y aprendizaje de su trabajo, hemos encontrado una problemática compartida en las diferentes comarcas que se resumen en los siguientes aspectos:

- **Falta de dotación de personal en los centros de servicios sociales y de tiempo suficiente para dedicarlo a la intervención social:** "A veces tengo la sensación de hacer churros, que son bonitos, aunque lo que necesitas es una hora de atención, u ocho meses, y no los tienes". "Somos la puerta de entrada pero si entra todo, se colapsa".



10. Justicia, prisiones y política interior

- La precariedad en las condiciones de trabajo genera deficiencias organizativas en los servicios (poco personal, no cobertura de bajas y vacantes, adscripción aleatoria y cambiante a cometidos diversos) y una atención insuficiente y de baja calidad a las personas peticionarias a las que, en numerosas ocasiones, no se informa ni orienta de forma adecuada, propiciando errores que perjudican sus derechos. Los Servicios Sociales siguen siendo *"el cajón de sastre donde acaba todo"*.
- **Enredo de ayudas:** Nos señalan que existe mucha burocracia y un enredo espantoso en la tramitación de prestaciones. Ordenar dichas ayudas y que estas no se superpongan y, sobre todo, que se resuelvan en plazo ya que la mayoría de veces tienen que paliar situaciones de mucha vulnerabilidad y urgencia.
- **Exceso de legislación / falta de desarrollo:** *"Todo lo que estamos legislando está dejando fuera a los más vulnerables dentro de los vulnerables"*. Refieren dificultades administrativas en la imposibilidad de acceder al padrón; en demostrar posesión de vivienda; en trámites para el bono social eléctrico o el Ingreso Mínimo vital... para los que se requiere una serie de documentos que estas personas no poseen.

"Incrementar la cercanía a la ciudadanía, así como de mejorar las relaciones entre el dPA y las administraciones públicas"

- **Se legisla fuera de la vida real.** *"Los propios procedimientos expulsan del sistema a las personas más frágiles por la complejidad de los actos administrativos y su limitada adaptación a la realidad y circunstancias de los administrados"*. Hay que diseñar los procedimientos y los recursos pensando en todas y todos.
- Nos aportan un apunte sobre brecha digital: *"la mayoría de las personas que acuden a estos servicios son analfabetas tecnológicas y, en cambio, en la mayoría de las ocasiones no les permiten presentarlo en papel y personalmente"*.

- **Hacen falta planes en educación y empleo.** Si no se hacen intervenciones con educación o empleo, habrá quinta y sexta generación con las mismas condiciones. *"Damos una ayuda inmediata y subsidiaria y ponemos un parche sin resolver la situación"*. Se queja de **que realizan las mismas actuaciones que cuando empezaron hace 38 años, "ayuditas y tallercitos"**.

En resumen nos expresan lo que creen que es la situación de los Servicios Sociales:

"Las personas vienen para que les digamos que están en la exclusión, no para que las saquemos". *"Estamos viviendo la destrucción del sistema de servicios sociales"*. Se declaran cansados porque cada día sale una normativa nueva.

Afirman que se han convertido en tramitadores, no hacen intervención social. **Hay una falta de intervención social.** *"Esto es un círculo vicioso"*. *Hay que pasar del "asistencialismo" a la intervención social. Llevar un buen plan de intervención y trabajar en red con educación, trabajo y vivienda.*

Llaman la atención sobre los problemas que ven más importantes: **la falta de vivienda y** la intervención con los menores.

En este año de pandemia los y las trabajadoras sociales se han dejado la piel para llegar a cada una de las personas usuarias y lo han hecho muchas veces empleando sus propios recursos personales, su tiempo y toda su energía.

Para el Defensor del Pueblo Andaluz, los Servicios Sociales son una pieza central en la estructura del Estado de Bienestar y creemos que las leyes de servicios sociales deben incorporar la orientación del sistema hacia la corrección de las desigualdades sociales y la inclusión social a partir de estrategias, técnicas y recursos que lo hagan posible.