



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*".

...

1.8.2.1.2. La ansiada digitalización de la Justicia

...

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.

...

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

1.8.3.1. Actuaciones de Oficio

...



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.

...

1.9. Mediación

1.9.1. Introducción

...

Durante el año 2021, en el cual se ha debido abordar la recuperación de la parte más dura de la pandemia y afrontar los nuevos retos y problemas derivados de las variantes del virus, se ha logrado, no obstante, celebrar numerosas sesiones presenciales de mediación en relación con la anualidad previa.

La presencialidad en mediación resulta un factor clave que coadyuva a las partes a comprenderse mejor en la medida en que facilita una comunicación más directa y completa. Ello ha permitido desarrollar una labor de cercanía muy importante, a pesar de las dificultades de comunicación que genera el obligado uso de mascarillas en los espacios cerrados, en los que tiene lugar toda la sesión.

Las sesiones telemáticas, como en el resto de esferas de la vida social, también han sido ampliamente utilizadas, y parece que seguirán siendo útiles en el futuro más próximo. En todo caso, se demuestra su gran utilidad en gestiones de facilitación e intermediación, y en segundas sesiones de mediación o de seguimiento de acuerdos logrados. No obstante, suponen mayor frialdad en la comunicación, las partes parecen esperar una labor más directiva por parte de la persona mediadora y, aunque es una solución más económica, no deja de presentar en demasiadas ocasiones dificultades de conexión, interrupciones, etcétera.

...

1.9.2. Análisis de la actividad del dPA en materia de mediación

1.9.2.2. Incidencias por materias

...

Vinculadas a los problemas generados por la COVID-19, se han atendido algunas quejas relativas a **vacunación del personal trabajador de laboratorio**, que fueron gestionadas con éxito con una intervención flexible intermediadora. (Quejas 21/3573, 21/3575, 21/3576, 21/3580, o 21/3584).

Por otro lado, una **asociación de personas y familiares de personas con problemas de salud mental, nos solicitó mediación ante el hecho de que su colectivo no estaba siendo considerado como colectivo prioritario en el orden de vacunación**. Tras poner en conocimiento de la Administración estos hechos, se solucionó finalmente y fueron vacunados (queja 21/2855).