



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
2.1.4.1. Introducción	3
2.1.4.2.3.2. Personas privadas de libertad	4
2.3.2. Justicia, Memoria Democrática y Política Interior	5
2.3.2.1. Justicia	5
2.3.2.1.1. Introducción	5
2.3.2.2. Las “razones estructurales” en las dilaciones	6
2.3.2.2.1. Introducción del Derecho de Defensa	10
2.3.2.2.2. Del Derecho de Defensa	10
2.3.2.3. Memoria Democrática	14
2.3.2.4. Política Interior	18
2.3.2.5. Actuaciones de Oficio	20
ESTE TEMA EN OTRAS MATERIAS	22
Balance	22
B2.7. Personas privadas de libertad	22
B4.1 El desafío de conseguir el acceso a una justicia más rápida, ágil y eficaz	22
B5.3. Compromiso del Defensor con el impulso a Seis Causas	23
1. Personas mayores por derecho propio	23
1.2. Mayormente dignos: objetivando valores sociales	23
2.1.3. Infancia y adolescencia	23
2.1.3.1. Introducción	23
2.1.3.2.6. Responsabilidad penal de menores de edad infractores	24
2.1.4. Vulnerabilidad económica y social	25
2.1.4.2.1.3.4. Las órdenes de lanzamiento: el último recursos al que acudir	25
2.1.4.2.1.4.1. Barriadas de promoción pública	26
2.1.4.2.4. Vulnerabilidad por razón de género	28
2.2.6. Servicios de Interés General y Consumo	31
2.2.6.2.1.1.1. Derechos de las personas usuarias ante denuncias por fraude o anomalía	31
2.2.6.2.1.1.2. Cortes de luz en barriadas desfavorecidas	31
2.3.3. Mediación	32
2.3.3.1. Introducción	32
2.3.3.2.1. Quejas relativas al eje de Personas	33



2.4. Resoluciones	34
2.4.1. Personas	34
2.4.1.3. Infancia y adolescencia	34
2.4.3. Justicia y Cultura de Paz	35
2.4.3.1. Justicia y Memoria Democrática	35
3. Actividad institucional	36
3.1.4. Relaciones de colaboración con asociaciones y agentes sociales	36
3.1.5. Relaciones de colaboración con administraciones públicas	36
4. La colaboración de las administraciones públicas con la Institución	37
4.2. Administraciones no colaboradoras. Análisis por bloques temáticos de materias	37
4.2.3. Cultura de paz	37
4.2.3.1. Justicia, Memoria Democrática y Política Interior	37
4.2.3.1.1. Justicia	37
4.2.3.1.2. Memoria Democrática	37
4.2.3.1.3. Política Interior	38
4.3. Declaraciones de actitud entorpecedora. Análisis por bloques temáticos de materias	38
4.3.2. Cultura de paz	38
4.3.2.1. Justicia, Memoria Democrática y Política Interior	38

REVISTA DEL INFORME ANUAL 39

2. Eje Personas	39
Mejorando el servicio público del Punto de Encuentro Familiar en interés superior del menor	39
La salud mental dificulta la superación de los factores de inclusión	40
Relatos de vidas y sueños desde una prisión: testimonios duros y de segundas oportunidades	42
3. Eje Planeta y Prosperidad	42
Subvenciones y ayudas en concurrencia no competitiva. Tonto el último	42
4. Eje Cultura de Paz	44
La buena administración: XXXVII Jornadas de Coordinación de las Defensorías del Pueblo en España	44
El impulso a la mediación y otros métodos de solución de conflictos	45
La figura jurídica de la caducidad de los lugares y senderos de memoria democrática	46
Reforzar la alianza con las entidades sociales en la defensa de los derechos y libertades de las personas	47
La coordinación entre administraciones, un reto para trabajar en entornos vulnerables	50
Protección y justicia: atención integral a menores víctimas de violencia sexual	52



Parte General

2.1.4.1. Introducción

En el Informe Anual 2023 que esta Defensoría elevó al Parlamento de Andalucía, se hacía referencia a los conceptos de personas vulneradas y vulnerables, en función del estado de desamparo e indefensión en el que se encuentran en un momento determinado. Así, en muchos de los informes que analizan la pobreza en España y en Andalucía se constata cómo **se cronifica la situación de quienes se encuentran ya excluidas, elevándose también el número de personas en riesgo de exclusión**. En ocasiones provocado por la ineficacia de las políticas públicas destinadas a paliar las circunstancias que causan estos desequilibrios.

A final de 2024 se presentaba el XIV Informe denominado “El Estado de la Pobreza. Seguimiento de los Indicadores de la Agenda 2030. 2015-2023”. Un informe elaborado por la Red Andaluza de Lucha Contra la Pobreza y la Exclusión Social (EAPN-A), una organización comprometida con la erradicación de la pobreza y la exclusión social, que apuesta por el cambio de las políticas públicas.

Aportan datos que, según exponen, se han construido a partir de la Encuesta de Condiciones de Vida publicada a finales de febrero de 2024 y que recogen tanto la tasa Arope como sus diferentes componentes.

Es obligado un leve repaso de algunos de los indicadores recogidos en el mencionado informe, que inicia su análisis exponiendo que *“Como en años anteriores, Andalucía registra unas tasas elevadas de riesgo de pobreza y/o exclusión social, siempre superiores a las medias a nivel nacional, lo que la lleva a ocupar el puesto más elevado de todas las comunidades autónomas en cuatro de los cinco principales indicadores de pobreza y exclusión: Arope, tasa de riesgo de pobreza, pobreza severa y carencia material y social severa”*.

Así, en 2023 el 37,5% de la población de Andalucía está en riesgo de pobreza y/o exclusión social, afectando a unos 3,2 millones de personas. Y es que a pesar de que este porcentaje se ha reducido desde 2015, se refleja en el informe cómo **no ha sido “suficiente para cumplir con la contribución que debe realizar Andalucía para conseguir los objetivos marcados por la Agenda 2030, que consistían en reducir a la mitad la tasa AROPE”**, debiendo haber salido del riesgo de pobreza y/o exclusión social 540.000 personas.

Los datos también reflejan que **la mayor tasa AROPE sigue estando vinculada a las mujeres**. La denominada “**pobreza en femenino**”, está alimentada por indicadores como un mayor nivel de paro en este sector de población, la brecha salarial, la inactividad y la interrupción forzosa de carreras académicas o profesionales o la mayor dedicación al trabajo no remunerado en el hogar, que provoca menor tiempo invertido en otra serie de aspectos que pudieran mejorar su formación y, por tanto, su situación laboral.

El acceso a la vivienda y a los suministros básicos es otro de los factores que inciden en las tasas de pobreza.

Así **los lanzamientos**, aunque sostenidos por las políticas estatales que protegen a las familias más vulnerables, siguen teniendo una incidencia muy significativa en aquellas personas que se ven amenazadas de manera permanente por la pérdida del hogar familiar, sin posibilidad de alquilar otra vivienda por la carencia de recursos económicos.

Situaciones que inciden en la **saturación de los Servicios Sociales Comunitarios de cada municipio**, que ante la deficiente conformación de estos equipos y los escasos recursos de los que disponen para paliar estas situaciones, muchos se encuentran superados por las necesidades que demanda la población.

Tras los indicadores antes expuestos se encuentran personas que pertenecen a grupos vulnerables como pueden ser la población migrante, buena parte de quienes integran el pueblo gitano, o personas privadas de libertad que proceden de familias pobres o en riesgo de estarlo.

Realidades que son aún más graves cuando nos referimos a quienes residen en los núcleos chabolistas de población migrante, que como venimos poniendo de manifiesto en anteriores informes anuales, ven pasar los años sin que se



les ofrezcan soluciones adecuadas a sus necesidades, o a quienes no tienen un hogar donde residir, encontrándose en situación de calle, especialmente en las ciudades de mayor población.

Pero también es importante reseñar que en este año 2024, siguen siendo **significativas las situaciones en las que grupos de personas ven tambalearse sus economías ante las dilaciones** en resolver las ayudas al alquiler o pierden expectativas de derechos cuando su reconocimiento de la discapacidad no se realiza en el plazo estipulado.

Situaciones que ponen de manifiesto las dificultades para la consecución de los objetivos y propósitos de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, cuya principal meta está en acabar en los 5 años siguientes con la pobreza a través de un desarrollo sostenible.

Es por ello, que se impone que quienes tienen responsabilidad pública en las políticas que inciden en la consecución de estos objetivos trabajen conforme a los principios rectores de una buena administración, poniendo a las personas en el centro de su atención, ponderando todos los elementos necesarios para favorecer su inclusión en la sociedad y resolviendo sin dilaciones las pretensiones de la ciudadanía, especialmente aquellos expedientes relacionados con recursos públicos que favorecen la inclusión.

2.1.4.2.3.2. Personas privadas de libertad

Según las estadísticas publicadas por el Consejo General Judicial, en diciembre de 2023 se encontraban privadas de libertad en nuestra región 12.551 personas, siendo por tanto la Comunidad Autónoma Andaluza, la que tiene la mayor población reclusa en nuestro país, contando con catorce centros penitenciarios, siete centros de inserción social (CIS) y un Hospital Psiquiátrico.

Conforme al prólogo de la Ley Orgánica General Penitenciaria, la finalidad resocializadora de la pena está fundamentada en la idea de que *“el penado no es un ser eliminado de la sociedad, sino una persona que continua formando parte de la misma, incluso como miembro activo, si bien sometido a un particular régimen jurídico, motivado por el comportamiento antisocial anterior de aquél y encaminado a preparar su vuelta a la vida libre en las mejores condiciones para ejercitar socialmente su libertad”*.

La atención a esta población requiere de un enfoque transversal, por eso nos hemos entrevistado con los centros penitenciarios y centros de inserción social (CIS), con los colegios de abogados y con el tercer sector, además de entrevistas personales con la población reclusa

Consciente de esta realidad, esta Institución del Defensor del Pueblo Andaluz ha venido desarrollando una amplia y dilatada labor de atención hacia escenarios donde se producen medidas de retención o privación de libertad.

En la gestión penitenciaria concurren acciones y políticas en las que interviene la gestión de la Administración General del Estado, a través de la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias (SGIP) y la propia Junta de Andalucía, responsable del ejercicio de competencias tan sensibles a la actividad diaria de la vida en cada una de las personas que se encuentran en prisión.

Teniendo en cuenta el ámbito competencial para abordar el tratamiento de las personas privadas de libertad, consideramos de suma importancia **la coordinación entre las administraciones responsables de la implementación de las distintas políticas públicas** que redunden en quienes se encuentran en prisión y han de prepararse para reinsertarse en la sociedad. También hemos podido constatar la **relevancia del Tercer Sector**, que comprometido con mejorar las condiciones de vida y la defensa de los derechos de estas personas, prestan sus servicios en los distintos establecimientos penitenciarios a través de la financiación pública de las distintas administraciones.



Partiendo del conocimiento que esta Defensoría tiene de la realidad penitenciaria, dado los años que viene tramitando quejas de quienes se encuentran en prisión, al inicio de este último mandato se consideró conveniente abordar un diagnóstico sobre algunos de los problemas detectados y las causas que los provocan.

Así, en el contexto de la Estrategia de la Defensoría para los años 2021-2024, se puso el acento en un modelo de gestión de las quejas, **poniendo a las personas en el centro de atención, especialmente a las más vulnerables para que nadie se quede atrás**, conociendo con más profundidad a las Administraciones prestadoras de recursos públicos, a las Entidades sociales del tercer sector que trabajan con esta realidad y a las familias y entornos cercanos. Una forma de trabajar en coordinación con el Defensor del Pueblo de España.

Especial atención nos merecen los familiares, madres y hermanos/as que sufren por la situación de sus seres queridos, sin poder prestarles ayuda directamente, solo confiando en los cuidados que se les dispensen desde la administración penitenciaria. Situaciones que son atendidas, solicitando la colaboración de la SGIP con la finalidad de informar directamente a los interesados/as, ya que somos conscientes de que esta gestión suele tranquilizarles, simplemente con sentirse escuchados. Y en caso de detectar que se están vulnerando algunos de los derechos que les asisten, en función de si la Administración prestadora es de ámbito estatal o regional, las quejas son remitidas al Defensor estatal para su consideración, o se gestionan por esta Defensoría.

Con el convencimiento de que el análisis de los recursos que prestan las administraciones, bien directamente o bien a través del tercer sector, requiere una mirada transversal, desde la Defensoría se ha elaborado una programación que prevé la recogida de información a nivel provincial.

Para ello, nos hemos entrevistado con los equipos directivos y técnicos de los centros penitenciarios y centros de inserción social (CIS), con los profesionales del turno de oficio de penitenciaría de los colegios de abogados y con tercer sector que desarrolla programas en los establecimientos penitenciarios de cada provincia.

Unas visitas que se iniciaron a finales de 2022, manteniéndose reuniones en las provincias de Jaén, Huelva, Córdoba, Almería, Granada y Sevilla. Estos encuentros con los distintos agentes intervinientes nos han permitido obtener una información más completa de cada una de las cuestiones abordadas a la que se ha incorporado la visión de sindicatos de funcionarios, y de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, que nos han visitado en nuestras dependencias.

A lo largo de este periodo hemos podido constatar que siendo los problemas de similar naturaleza en unas y otras provincias, difiere el abordaje que se realiza en cada uno de los establecimientos penitenciarios, obedeciendo esta disparidad a distintos factores. Una evidencia que, a nuestro parecer, merece un análisis que permita mejoras en la implementación de los distintos recursos públicos, que maximice el impacto de los programas destinados a la reinserción.

Tras las visitas realizadas en estos dos años, **se han priorizado actuaciones de oficio** dirigidas a las distintos órganos de la Administración andaluza, solicitando también la colaboración de la SGIP en cada una de ellas.

2.3.2. Justicia, Memoria Democrática y Política Interior

2.3.2.1. Justicia

2.3.2.1.1. Introducción

La Justicia, como uno de los tres pilares sobre los que asienta nuestro sistema democrático, viene a ser, sin embargo, uno de los aspectos más controvertidos en los que el Defensor del Pueblo Andaluz debe intervenir con carácter recurrente.

A pesar de tener siempre presentes las limitaciones propias de la materia que, como es bien sabido, no está delegada a la gestión de las comunidades autónomas, es habitual que nuestros informes anuales recojan multitud de quejas



ciudadanas relativas al funcionamiento inadecuado de la Justicia en Andalucía, y en las que hemos podido intervenir por tratarse de asuntos referidos a aspectos organizativos y de estructura, principalmente.

Este ejercicio 2024 presenta datos igualmente significativos que nos obligan a repensar un modelo más humano para la justicia, que procure, en términos de eficiencia y también de eficacia real, una respuesta judicial en plazos correctos, evitando las excesivas dilaciones a las que nos resistimos a observar como algo normal. Asimismo, continúa siendo una necesidad la incorporación real de medios extrajudiciales e intrajudiciales, para la resolución de las controversias entre la ciudadanía y la Administración Pública, sin merma ni renuncia a derechos, principios y garantías procesales.

También es cierto que en la fase de redacción del presente informe, recibimos con satisfacción la aprobación de la Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero, sobre medidas en materia de eficiencia del servicio público de justicia, que afectan al orden contencioso-administrativo. Esta norma reforma la estructura orgánica de la Administración de Justicia, en la que destaca la creación de Tribunales de Instancia y del Tribunal central de Instancia, que vendrá a dar coherencia a las resoluciones judiciales, como se comentará más adelante, así como la creación de la Oficina de Justicia, que sustituirá a los juzgados de paz.

No menos importante es la favorable acogida de los mecanismos adecuados para la solución de controversias que se desarrollan en el segundo título de la norma antes citada, y que da sentido a la necesidad de impulsar la mediación y otras fórmulas adaptativas y flexibles en la solución de conflictos en todos los órdenes jurisdiccionales. La madurez que demuestra la norma con este reconocimiento expreso y su puesta en marcha es relevante para esta Institución, que estará dispuesta a colaborar en ese cometido, dado que ya se explicita la conveniencia de una ley específica que regule la mediación en los conflictos del ámbito contencioso-administrativo. En el siguiente punto de este informe se hará mención también a este aspecto.

2.3.2.2. Las “razones estructurales” en las dilaciones

Ya hacíamos mención en el pasado informe anual en relación a los objetivos y programas establecidos en la Justicia 2030, de la publicación del Real Decreto Ley 6/2023, de 19 de diciembre, que contenía medidas para la transformación digital y procesal de la Administración de Justicia.

De la misma forma, venimos trasladando en anteriores Informes anuales, que las nuevas unidades judiciales creadas y las medidas de apoyo de carácter personal, por su insuficiencia, no vienen dando solución a la alta tasa de litigiosidad existente. Cuestión que la casi totalidad de los informes recibidos al respecto vienen a denominar “razones estructurales”, que no es más que una justificación a la **situación de colapso que padecen los órganos judiciales y que repercuten en la ciudadanía en forma de una vulneración de derecho a la tutela judicial efectiva y a un proceso público sin dilaciones indebidas**.

Ya se indicaba por el Tribunal Superior de Justicia de Andalucía en la Memoria Anual de 2020, en referencia a las necesidades judiciales que “... seguimos con la habitual dispersión organizativa y territorial, sin ningún cambio organizativo ni mecanismo de flexibilidad y mayor especialización...”, y continuaba indicando como necesidades, en relación a los medios personales, que “... no puede reducirse sólo al aspecto cuantitativo, no depende en exclusiva del número de funcionarios, sino también de una mejor gestión de los medios personales ... Necesitamos un nuevo modelo de trabajo más flexible y más eficiente, orientado a resultados”.

Escasos han sido los avances a este respecto, al menos en cuanto a la percepción por parte de la ciudadanía de una prestación de servicios con eficacia, celeridad y calidad, ya que la tendencia continúa suponiendo un aumento en la judicialización de los conflictos, y una sobreutilización de los procesos judiciales, que desembocan en una situación de saturación y colapso de los Juzgados y Tribunales.

Con el referido Real Decreto-ley 6/2023 se aprobaron medidas que contenían la Ley de Eficiencia Procesal y la Ley de Eficiencia Digital, quedando aún pendientes las medidas que contemplaba la Ley de Eficiencia Organizativa, y que en fase de elaboración del presente Informe -ya a comienzo de 2025- ha quedado solventada con la publicación de la Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia.

La aprobación de dicha norma va a suponer una reordenación de la planta judicial de gran calado y envergadura, con la supresión de los juzgados unipersonales sustituidos por los Tribunales de Instancia, la creación de las Oficinas Mu-



nicipales de Justicia, así como el potenciar y en algunos supuestos la obligación de acudir a los medios adecuados de solución de controversias en vía no jurisdiccional (MASC), que desarrollamos en otro apartado del presente informe.

Si bien la Constitución Española establece que todas las personas tienen derecho a obtener la tutela efectiva de los jueces y tribunales en el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos, y a un proceso público sin dilaciones indebidas y con todas las garantías (art. 24.1 y 2), la percepción que tiene la ciudadanía es que se está produciendo una vulneración de sus derechos por un mal funcionamiento de la Administración de Justicia que se corresponde con una dilación, demora o paralización en la tramitación de los procedimientos judiciales.

Por otro lado, la propia Constitución determina la exclusividad en el ejercicio de la potestad jurisdiccional a los Juzgados y Tribunales establecidos por las leyes (art. 117.3 CE), extremo que viene a delimitar la competencia de esta Defensoría en aquellas cuestiones pendientes de ser resueltas, o ya resueltas por resolución judicial (art. 17.2 Ley 9/1983, de 1 de diciembre del Defensor del Pueblo Andaluz).

Sin embargo, esto no impedirá la investigación sobre los problemas generales planteados en las quejas presentadas (art. 17.2 Ley 9/1983), que cuando sean 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 (art. 15 Ley 9/1983).

Desde la perspectiva de nuestro ámbito competencial consideramos necesario perfeccionar la gestión de los medios personales y materiales, que vengan a contribuir a una transformación de la Administración de Justicia, y a un cambio radical en la percepción de la misma por parte de la ciudadanía.

Consideramos necesario mejorar la gestión de los medios personales y materiales para contribuir a una transformación de la Administración de Justicia

Fiel reflejo de lo descrito lo encontramos en los juzgados de la localidad de **Lora del Río (Sevilla)**, lo que nos llevó a la incoación de oficio de la queja 24/8183, ante la situación de colapso de dichos órganos judiciales, donde teniendo tan solo en cuenta el ejercicio 2024, hemos tramitado los siguientes expedientes de queja:

En la queja 24/1450 se daba traslado del procedimiento de Liquidación de régimen de participación seguido ante el Juzgado de Primera Instancia nº3 de Lora del Río, donde tras la presentación de la demanda el 9-9-2021, y varias suspensiones del procedimiento, finalmente con fecha 12-12-2022 se remite Oficio al Juzgado Decano para que se procediera al registro y reparto de la impugnación de lo resuelto por la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita, habiéndose procedido a presentar escrito de impulso procesal con fecha 20-5-2024.

En el informe evacuado por la Secretaría de Coordinación Provincial se nos indica lo siguiente:

"... se da un conjunto de disfuncionalidades dentro de las cuales la saturación del órgano judicial tiene un papel protagonista, aunque no único.

Conforme señala el informe de inspección del CGPJ de fecha 29-2-24, el Juzgado soporta una carga media de trabajo superior al indicador de entrada de asuntos fijado por el Consejo General del Poder Judicial en el periodo analizado (153%).

La tensión que genera la carga de trabajo inasumible, la rotación de la plantilla, y otros factores tanto humanos como materiales nos conduce una situación permanente de retrasos y errores involuntarios, en el que las materias urgentes inaplazables, los errores graves a subsanar y situaciones imprevistas desplazan a menudo el trabajo cotidiano, generando nuevas urgencias.

Por la inspección se ha instado la creación de dos Juzgados adicionales en esta población, en su defecto la ampliación de la plantilla, y se ha interesado el nombramiento de dos funcionarios de refuerzo mientras dichas medidas se llevan a cabo. Estamos a la espera de contestación por las instancias oportunas. Por esta Letrada se ha solicitado la ampliación de jornada y le ha sido denegada. Nos preocupa seriamente el retraso en las actuaciones pero no es posible actuar con mayor diligencia dadas las circunstancias materiales".



En la queja 24/6347 se daba traslado de unas Diligencias Previas seguidas ante el Juzgado de Instrucción nº3 de Lora del Río, donde tras estar personada la letrada el 9-2-2023 y solicitar actuaciones, volvió a dirigirse a dicho órgano judicial con fecha 26-2-2024 presentando escrito de impulso procesal, sin haber recibido respuesta alguna. En el informe evacuado por la Secretaría de Coordinación Provincial se nos indica lo siguiente:

"... pese a todo el esfuerzo realizado por la plantilla para adelantar trabajo, la falta de medios hace que los negociados penales se encuentren incoando respectivamente los años 2021 el neg 1(dp 655/21), y 2022 el negociado 2 (dp 364/22). Hay que tener en cuenta que ambos negociados han tenido bajas de larga duración y vacantes por periodos prolongados. Actualmente, el negociado 1 está cubierto por funcionaria de nuevo ingreso con meses de antigüedad en la Administración de Justicia.

La situación de retraso en la incoación y tramitación en este Juzgado es muy elevada, debido en buena parte a la falta de efectivos materiales y humanos, que se suma a la alta tasa de litigiosidad, que viene incrementándose año tras año. Actualmente de forma general se sigue orden cronológico de entrada para la incoación de previas, y la última previa incoada lleva el número 364/22 ...".

En la queja 24/6002 se nos comunicaba en relación a procedimiento Monitorio seguido ante el Juzgados de Primera Instancia nº2 de Lora del Río, haber sido informado el letrado por los funcionarios de que se estaban admitiendo a trámite demandas de 2023, siendo la previsión para la admisión de su demanda dentro de 1 año y 6 meses. En el informe evacuado por la Secretaría de Coordinación Provincial se nos indica lo siguiente:

"... En cuento a la demora, así como de las medidas solicitadas para subsanar retrasos, es por todos conocido, la situación de retraso y enorme pendencia que tienen los Juzgados Mixtos de la provincia de Sevilla, y especialmente la jurisdicción de Lora del Río, donde es necesario la creación de un órgano judicial más; igualmente hay que cubrir las posibles vacantes de funcionarios que se produzcan con mayor celeridad. En lo que se refiere al Juzgado de 1ª Instancia e Instrucción nº 2 de Lora del Río tiene un continuo seguimiento e inspecciones del C.G.P.J.

Cuenta dicho órgano con dos funcionarios de refuerzo, y la Letrada de la Administración de Justicia solicitó al Ministerio de Justicia la Prolongación de Jornada, a fin de poder paliar la situación de atasco existente, dicha petición fue denegada, ya que es necesario un plan integrar de auto-refuerzo de los funcionarios, cuya concesión corresponde a la Consejería de Justicia de la Comunidad Autónoma. Con todo se ha mejorado la situación pero queda mucho por hacer .

En definitiva y para concluir, la situación de atasco judicial requiere un aumento importante de medios personales y materiales, se trata de un grave problema estructural y no coyuntural ...".

Y en la queja 24/7201 en la Ejecución de Título Judicial seguido ante el Juzgado de Primera Instancia nº2 de Lora del Río, manifestaba la letrada no haber tenido noticia alguna de su tramitación desde la Diligencia de Ordenación de fecha 3-11-2023 en la que se acuerda quedar las actuaciones en la mesa de Su Señoría para resolver. Al respecto, se informa por la Secretaría de Coordinación Provincial lo siguiente:

"... En fecha 23 de enero de 2023 se dicta Diligencia de Ordenación requiriendo a la parte ejecutante (que coincide con la presentadora de la queja) aportara el juego de copias obligatorio por ley. En fecha 9 de febrero se cumplimenta dicho requerimiento y como se ha indicado, se dicta nueva Diligencia de Ordenación en fecha 3 de noviembre de 2023 acordando unir los escritos presentados y quedar en la mesa de la LAJ para su provisión.

*Esta LAJ toma posesión en este juzgado en fecha 23 de febrero de 2024 y ya en fecha 5 de marzo emito informe dirigido a la Secretaria Coordinadora de la Provincia de Sevilla solicitando me fuera concedida **prolongación de jornada** ante la situación que me había encontrado en el juzgado y concretamente en el despacho, con más de 1700 demandas sin minutar ni incoar y más de 80 expedientes en el despacho pendientes de revisión y minuta de la LAJ. Dicha solicitud fue denegada por el Ministerio de Justicia y posteriormente fue reiterada tanto por la Secretaria Coordinadora como por el Tribunal Superior de Justicia de Andalucía. A día de hoy sigo sin tener respuesta sobre mi solicitud.*

En todo caso y en lo que a la presente queja se refiere, en fecha 13 de septiembre fue dictada y firmada Diligencia de Ordenación requiriendo de nuevo subsanación del escrito de demanda ejecutiva presentado por incoherencias en el petitum de la misma, resolución que consta notificada a la Procuradora de la parte en fecha 18 de septiembre de 2024 ...".



Ya la Memoria de actividades y funcionamiento del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía del año 2022 indicaba la existencia de 214 juzgados mixtos, habiendo entrado en funcionamiento tan solo 2 nuevos órganos -ambos en la provincia de Cádiz-, con un incremento de asuntos ingresados del 8% y del 10% de asuntos pendientes, respecto al año anterior 2021.

Así, se indica que “partiendo del criterio técnico, orientativo e indicador referencial fijado por el Consejo General del Poder Judicial, de 680 asuntos civiles y 1.000 penales como carga de trabajo anual, esa cifra es superada en muchos partidos judiciales, por lo que resulta necesario crear plazas nuevas y, en su caso, mantener o arbitrar medidas de refuerzo en diversos Juzgados de Primera Instancia e Instrucción”.

Dicho índice de referencia civil y penal en la provincia de Sevilla es sobrepasado en casi todos los partidos judiciales, destacando Carmona, Coria del Río, Dos Hermanas, Lebrija, Morón de la Frontera y Utrera, y especialmente Lora del Río, con una entrada de asuntos muy por encima de lo razonable.

Al respecto, se indica en cuanto a las “Necesidades Judiciales” que resultaba innecesario argumentar la necesidad de crear nuevas plazas judiciales en Andalucía, dado el volumen de ingreso sostenido que soportan sus órganos judiciales, siendo la propuesta de creación de nuevas plazas judiciales en la localidad de Lora del Río (Sevilla) de una plaza judicial a añadir a las tres existentes.

Comparando lo anterior con la Memoria del último año (2023), de los 214 juzgados mixtos se ha pasado a los 217 (3 más), con un incremento de asuntos ingresados del 9% y del 22% de asuntos pendientes, respecto al año anterior 2022.

Por ello, se vuelve a recalcar en relación a la carga de trabajo que “*resulta necesario crear plazas nuevas y, en su caso, mantener o arbitrar medidas de refuerzo en diversos Juzgados de Primera Instancia e Instrucción*”, así como a concretar en la provincia de Sevilla la necesidad de ampliar las unidades judiciales en Carmona, Coria del Río, Lora del Río, Morón de la Frontera, Sanlúcar la Mayor y Utrera.

Con estos antecedentes, se estimó oportuno tomar mayor conocimiento de la actual situación de los tres órganos judiciales de Lora del Río, encontrándonos a la espera de la recepción de todos los informes interesados para realizar una valoración de la situación descrita.

En cuanto a los medios materiales, esta Defensoría en atención de la situación de funcionamiento de las instalaciones y sedes de los órganos judiciales, tuvo conocimiento con ocasión de un informe evacuado por el **Registro Civil de Fuen-girola** que desde noviembre de 2023 se encontraba sin servicio el ascensor de la sede sita en C/ Párroco Juan A. Jiménez Higuero, cuestión de la que tenía pleno conocimiento la Delegación de Justicia en Málaga, sin que tuviera noticia de que se fuera a reparar de forma inmediata.

Es evidente que esto suponía un gran problema al dificultar que las personas con movilidad reducida puedan acceder (o, en su caso, con mucha dificultad con ayuda de terceros) a las plantas del edificio, sin olvidar que la oficina del médico forense se encuentra en la tercera planta.

Por otro lado, siendo el único acceso a las plantas superiores por las escaleras, se pueden originar problemas de seguridad en los traslados de detenidos a los juzgados de instrucción (que se encuentra en las plantas superiores) por razón de coincidir en las escaleras con justiciables, denunciante, profesionales o personal del juzgado.

Ante tal situación, procedimos a iniciar de oficio la queja 24/5665, en la que tras solicitar informe de la Delegación Territorial de Justicia en Málaga, se nos remitió informe por la Viceconsejería de Justicia en el que se nos comunicaba que la sede judicial de Fuen-girola constaba de dos núcleos de escaleras que conectan todas las plantas del edificio, existiendo un ascensor en cada núcleo de escalera.

Que uno de los ascensores está en funcionamiento, y respecto al que se encontraba averiado, debido a que no era posible su reparación, se estaba tramitando expediente de contratación para su sustitución, estando previsto el inicio de las obras de instalación a primeros de agosto, y siendo su plazo de ejecución de dos meses.



2.3.2.2.1. Introducción del Derecho de Defensa

Nos parece adecuado poner de relieve otros aspectos que han tomado protagonismo en el curso de 2024 y que pueden ilustrar, amén del asunto ya referido, cómo se comporta esta materia en el ámbito de nuestras competencias de supervisión, con las limitaciones legales que hemos de respetar.

Antes de incidir en la casuística de expedientes tramitados en materia de Justicia, es importante destacar la recientemente publicada Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia, sobre la cual se valorará su aplicación en el siguiente informe anual. No obstante ello, es oportuno dejar constancia como introducción a esta temática que se van a producir cambios sustanciales en niveles procesal y organizativo y que, de manera muy resumida vienen a ser los siguientes: la creación de tribunales de instancia para reemplazar los juzgados actuales, de naturaleza unipersonal, así como la creación de oficinas municipales de justicia.

Asimismo, se contemplan oficinas judiciales adscritas a cada tribunal de instancia, lo cual permitirá equilibrar la carga de trabajo entre todos los tribunales y unificar los criterios procesales; y se crean oficinas de justicia en municipios pequeños y zonas rurales para que la ciudadanía pueda realizar trámites procesales desde su localidad, sin necesidad de desplazarse al tribunal de instancia. Asimismo, la ley también impulsa el uso de medios adecuados para la solución de controversias (MASC), con el fin de fomentar la negociación entre las partes, acerca de los cuales nos pronunciamos en el punto relativo a la materia de mediación en este mismo informe.

2.3.2.2.2. Del Derecho de Defensa

En el ámbito de la Justicia, actualmente la tramitación de los expedientes de queja se encuentra limitado por el hecho de que el ejercicio de la potestad jurisdiccional corresponda exclusivamente a los juzgados y tribunales establecidos por las leyes (art. 117.3 CE), lo que determina que el Defensor del Pueblo Andaluz carezca de competencia para el examen de aquellas cuestiones que estén pendientes de resolución judicial y lo suspenderá si, iniciada su actuación, se interpusiera por persona interesada demanda o recurso ante los tribunales ordinarios o el Tribunal Constitucional (art. 17.2 Ley 9/1983, de 1 de diciembre del Defensor del Pueblo Andaluz).

Sin embargo, en el reconocimiento del **beneficio de la justicia jurídica gratuita** o en las reclamaciones y quejas presentadas por la ciudadanía ante los colegios profesiones de la Abogacía o Procuraduría, al ser un procedimiento administrativo, sí tenemos capacidad de supervisión sobre la tramitación y resolución de los expedientes, con la salvedad de la resolución del recurso contra la denegación del reconocimiento por las Comisiones Provinciales de Asistencia Jurídica Gratuita, que resuelve el juez que por turno le corresponda.

Al respecto, en este curso ha sido publicada la Ley Orgánica 5/2024, de 11 de noviembre, del **Derecho de Defensa**, este derecho junto a la tutela judicial efectiva y un proceso público sin dilaciones indebidas (art. 24 de la CE.), y el derecho a la asistencia jurídica gratuita (art. 119 CE.), **constituye uno de los derechos básicos de protección de la ciudadanía**.

El hecho de que este derecho de defensa y asistencia jurídica deba garantizarse de igual manera, dentro y fuera de los ámbitos jurisdiccionales, hace que sea de aplicación a los procedimientos extrajudiciales y a los mecanismos de solución adecuada de controversias reconocidos legalmente.

En relación a esta última cuestión, debemos hacer referencia a la Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia, cuya principal novedad es la supresión de los juzgados unipersonales de primera instancia, sustituidos por tribunales de instancia de varios miembros, constituidos en cada partido judicial, así como los mecanismos para la resolución pactada de conflictos.

Siendo evidente la vinculación entre el derecho de defensa y los profesionales de la abogacía, se hace necesario el establecimiento de normas reguladoras en relación a los derechos de las personas -entre otras, a la asistencia jurídica, a su elección, renuncia o sustitución, a la información, a ser oídas, a la calidad de la asistencia, a un lenguaje claro, o a exigir responsabilidades-, así como a las garantías y deberes de dicha asistencia jurídica -prestación del servicio por profesionales, del encargo profesional, de confidencialidad, o de libertad de expresión-.

Con motivo de la gestión de la queja 22/4129 tuvimos la oportunidad de analizar en el ejercicio del derecho de defensa, distintos criterios de interpretación por parte de las Comisiones Provinciales de Asistencia Jurídica Gratuita, al respecto



de la Ley 27/2006, de 18 de julio, por la que se regulan los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente.

Por ello, 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, iniciamos de oficio la queja 22/8533 ante las referidas Comisiones Provinciales.

Sin embargo, fue la Viceconsejería de Justicia, Administración Local y Función Pública la que ha recopilado los informes emitidos por las Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita, concluyéndose que “el criterio adoptado por cada una de las Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita, como se constata, no es uniforme”.

“La mayor parte de las Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita, Almería, Cádiz, Granada, Huelva, Málaga y Sevilla, siguen el criterio de atribución “ex lege” del derecho a la asistencia gratuita a las asociaciones que ejercen la acción popular para recurrir actos y, en su caso, las omisiones imputables a las autoridades públicas que vulneren las normas relacionadas con el medio ambiente, enumeradas en el artículo 18.1, de la Ley 27/2006, de 18 de julio, por la que se regulan los derechos de acceso a la información de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente. De forma que para la concesión del derecho a la justicia gratuita a dichas asociaciones, sólo se exige cumplimiento de los requisitos dispuestos al efecto en el artículo 23 del mismo texto legal.

Por su parte, la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita de Córdoba y de Jaén argumentan un criterio distinto, considerando que para la atribución del beneficio de asistencia jurídica gratuita, además de la exigencia de los requisitos del artículo 23 de la Ley 27/2006, de 18 de julio, por la que se regulan los derechos de acceso a la información de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente, deben igualmente cumplir los requisitos específicos establecidos en el artículo 2 c) de la Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita, para la concesión del derecho a la asistencia jurídica gratuita a las mismas”.

A tal efecto, se procedió a emitir Resolución para que se procediera por la Viceconsejería a impartir instrucciones a las Comisiones Provinciales para la adopción de un criterio uniforme al respecto, recibiendo como respuesta el informe de la Asesoría Jurídica de la Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública (Gabinete Jurídico de la Junta de Andalucía) que concluye que *“no es posible impartir instrucciones en el sentido pretendido (uniformar el criterio relativo al reconocimiento o denegación del beneficio de justicia gratuita a las Asociaciones que cuenten entre sus fines la defensa y protección del medioambiente) por la naturaleza jurídica de las comisiones que, aunque orgánicamente estén adscritas a la Consejería de Justicia, no se pueden considerar jerárquicamente dependientes de la misma, por lo que no es viable dictarle instrucciones o circulares con tal objeto. A fortiori, los títulos competenciales en la materia impiden establecer un criterio interpretativo a este respecto”*.

No aceptada la Resolución, al concluir no ser posible impartir instrucciones en el sentido pretendido a tenor de la naturaleza jurídica de las Comisiones, ya que aunque orgánicamente estén adscritas a la Consejería de Justicia, no se puede considerar jerárquicamente dependientes de la misma, procedimos a dirigir la Resolución directamente a las Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita de Córdoba y Jaén.

La posición minoritaria de las Comisiones Provinciales, en cuanto al reconocimiento del beneficio de asistencia jurídica gratuita, se basa en considerar que para el reconocimiento del beneficio, además de la exigencia de los requisitos del artículo 23 de la Ley 27/2006, de 18 de julio, deben igualmente cumplirse los requisitos específicos establecidos en el artículo 2 c) de la Ley 1/1996, de 10 de enero, es decir, se deberá acreditar la insuficiencia económica para litigar.

Esto nos lleva a considerar que los requisitos establecidos en la Ley 27/2006 son innecesarios, ya que finalmente tendrá que cumplir con los exigidos por la Ley 1/1996, o peor aún, que estaríamos penalizando a estas Asociaciones que tendrían que cumplir los requisitos establecidos con la Ley 1/1996 -como cualquier otra persona jurídica-, y además tendrían que cumplir los requisitos establecidos en la Ley 27/2006.

Entendemos que, al contrario, su condición acreditada de entidad de utilidad pública y carecer de ánimo de lucro debería suponer una consideración en su favor a la hora del reconocimiento de este concreto derecho.

Por el contrario, la posición mayoritaria a este respecto de las Comisiones Provinciales se basa en el cumplimiento de los requisitos del art. 23 de la Ley 27/2006, esto es la protección del medio ambiente, el estar constituida legalmente 2 años antes y el ámbito territorial.



Siendo la remisión a la Ley 1/1996 para determinar los beneficios que la misma le confiere, su contenido y procedimiento, entendiendo que estas asociaciones quedan sometidas a un régimen jurídico especial, posterior y específico en cuanto al reconocimiento del derecho -Ley 27/2006, de 18 de julio- que se sustrae del régimen jurídico genérico -Ley 1/1996, de 10 de enero-.

De no ser así, repetimos que no tendrían sentido las concretas previsiones que contempla la Ley 27/2006, siendo por tanto innecesaria la norma si la pretensión del legislador hubiese sido la regulación del acceso al derecho de estas asociaciones de igual forma que el resto de personas jurídicas.

Este razonamiento vendría avalado por el Auto de la Secc. 5ª de la Sala Contencioso-Administrativo del Tribunal Supremo de fecha 13 de marzo de 2019, Recurso 42/2017, o el Auto de la Secc. 1ª de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Supremo de fecha 17-6-2021.

No obstante, habría que distinguir el ejercicio de la acción popular por la entidad ecologista en los términos previstos en el art. 22 de la ley 27/2006, o si por el contrario su pretensión es el ejercicio de otro tipo de acción judicial.

En el primer supuesto, debe aplicarse lo expresado en el art. 23 de la Ley 27/2006, siendo estos los elementos que deben analizar las Comisiones Provinciales, y no los referidos al artículo 2 de la Ley 1/1996 en cuanto a la exigencia de demostrar la insuficiencia de recursos para litigar, al entender que no son de aplicación.

Si por el contrario, se pretende el ejercicio de una acción distinta a la contemplada en el art. 22 de la Ley 27/2006, deberá aplicarse en este supuesto el art. 2.c) de la Ley 1/1996 de Asistencia Jurídica Gratuita, es decir, deberá acreditarse ser una asociación de utilidad pública y carecer de recursos económicos para litigar.

Esta disparidad de criterios entre las distintas Comisiones Provinciales vendría a vulnerar el **principio de seguridad jurídica** que debe regir toda actuación de la Administración, estos principios se encuentran regulados en diferentes textos legales, principalmente la Constitución Española (art. 9), la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Al respecto, la Sentencia 234/2001 del Tribunal Constitucional de fecha 13/12/2001 dictada en la Cuestión de inconstitucionalidad n.º 389-94 establece que la seguridad jurídica ha de ser entendida como la certeza sobre el Ordenamiento jurídico aplicable y los intereses jurídicamente tutelados (STC 15/1986, de 31 de enero, FJ 1), como la expectativa razonablemente fundada del ciudadano en cuál ha de ser la actuación del poder en la aplicación del Derecho (STC 36/1991, de 14 de febrero, FJ 5), como la claridad del legislador y no la confusión normativa (STC 46/1990, de 15 de marzo, FJ 4).

En suma, sólo si en el Ordenamiento jurídico en que se insertan, y teniendo en cuenta las reglas de interpretación admisibles en Derecho, el contenido o las omisiones de un texto normativo produjeran confusión o dudas que generaran en sus destinatarios una incertidumbre razonablemente insuperable acerca de la conducta exigible para su cumplimiento o sobre la previsibilidad de sus efectos, podría concluirse que la norma infringe el principio de seguridad jurídica (SSTC 150/1990, de 4 de octubre, FJ 8 ; 142/1993, de 22 de abril, FJ 4 ; 212/1996, de 19 de diciembre, FJ 15 ; y 104/2000, de 13 de abril, FJ 7).

Pero entendemos que este menoscabo, más allá de las normas de aplicación, proviene de su diferente interpretación por distintos órganos de una misma administración, ya que dependiendo del ámbito territorial de actuación de la Asociación gozará o no del beneficio de asistencia jurídica gratuita, aun cumpliendo los requisitos del art. 23 de la Ley 27/2006.

De ahí, **nuestra Recomendación de que deba adoptarse un criterio uniforme por la totalidad de las Comisiones Provinciales de Asistencia Jurídica Gratuita**, en el sentido de reconocer el beneficio de este derecho a las Asociaciones que cumplan los requisitos establecidos en el art. 23 de la Ley 27/2006, de 18 de julio. Resolución que no ha sido aceptada por las Comisiones Provinciales de Jaén y Córdoba, a las que iba dirigida la misma.

Otra causa de indefensión puede haberse producido en la gestión de los expedientes para aceptar o no la insostenibilidad de la pretensión alegada por los letrados, tras el reconocimiento de la justicia jurídica gratuita.

Así, podemos ilustrar esta cuestión con el expediente de queja 23/2709, en el cual la interesada nos daba traslado de que teniendo **reconocido el beneficio de asistencia jurídica gratuita** con fecha 17-2-2022, el letrado designado le comunica con fecha 11-3-2022 la insostenibilidad de su pretensión, cuestión que un año después, a fecha 28-3-2023, aún no había sido resuelta.



La Exposición de Motivos de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se inicia indicando que la Comisión para la Reforma de las Administraciones Públicas parte del convencimiento de que una economía competitiva exige unas administraciones públicas eficientes, transparentes y ágiles, así el principio de eficacia viene a ser uno de los pilares sobre los que se asienta el régimen jurídico de la Administración.

Por otro lado, el artículo 103 de la CE. establece que «la Administración Pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la ley y al Derecho».

Así, el principio de eficacia se constituye como un principio general que ha de aplicarse, sin distinción, a todas las administraciones públicas, y que se manifiesta en el ámbito externo a la Administración como una garantía que le exige un papel activo en el tráfico jurídico en pro de la consecución del interés general, y en el interno como el buen funcionamiento interno de la organización.

Y de la misma forma, el artículo 3.1 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público señala estos mismos principios, como el servicio efectivo a la ciudadanía, la responsabilidad por la gestión pública, la eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados, o la eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos.

Teniendo presentes estos principios generales, los plazos que establece al respecto la Ley 1/1996 para la sustanciación de una insostenibilidad (arts. 32 y 33), son de 15 días para la declaración de insostenibilidad por el letrado, mas no fija plazo para recabar dictamen de la Comisión (CAJG) al Colegio de Abogados (ICA), 15 días para emitir dictamen el ICA sobre viabilidad, no fija plazo para recabar informe de la CAJG al Ministerio Fiscal, y 6 días para emitir informe el Ministerio Fiscal.

Los tiempos de tramitación de la insostenibilidad por la Comisión Provincial de Asistencia Jurídica Gratuita (CAJG) y el Colegio de Abogados de Sevilla (ICAS) han supuesto el transcurso de algo más de 14 meses:

- 11-3-2022. Informe de insostenibilidad del letrado.
- 7-6-2022. Requerimiento al ICAS del dictamen sobre la viabilidad de la pretensión.
- 14-11-2022. Dictamen del ICAS sobre la viabilidad de la pretensión.
- 19-11-2022. Remisión por el ICAS del dictamen, aunque realmente tiene registro de salida con fecha 28-11-2022.
- 29-11-2022. Recepción en la Delegación Territorial del dictamen del ICAS.
- 13-2-2023. Solicitud de la CAJG de informe al Ministerio Fiscal.
- 21-3-2023. Remisión de informe del Ministerio Fiscal.
- 14-4-2023. Sesión de la CAJG acordando la desestimación de la solicitud
- 25-5-2023 Notificación de la resolución a la interesada y órgano judicial.

En lo que afecta al ICAS, y entendiendo que la carga de trabajo que pueda existir impide el cumplimiento estricto de los plazos establecidos por la norma -15 días para emitir el dictamen-, han transcurrido desde el 7-6-22 al 28-11-22 un total de 174 días (casi 6 meses).

Sin embargo, este lapso de tiempo de casi 6 meses en evacuar el preceptivo dictamen por el ICAS no fue algo puntual, sino que ya el informe de la Delegación Territorial de fecha 8-11-2022, en relación con los expedientes de insostenibilidad tramitados en 2022 ante el ICAS, indicaba que el término medio entre la fecha de solicitud de los dictámenes y la recepción de los mismos había sido de 6 meses.

En cuanto a la CAJG-Se, donde hacemos la misma apreciación anterior sobre la carga de trabajo que pueda existir, si bien la norma no establece plazo en el que debe recabar el dictamen del ICA, ni en su caso el informe del Ministerio Fiscal, podemos considerar que éste podría ser como máximo los mismos 15 días establecidos para el letrado y el ICA.



Aún así, transcurrieron, por un lado, 88 días desde que el letrado plantea la cuestión hasta que es requerido el dictamen del ICAS y, por otro lado, 177 días desde que se recibe el dictamen del ICAS hasta la remisión de la notificación de lo resuelto a la interesada, lo que hace un total de 265 días (aproximadamente 9 meses).

Al respecto, debe ser tenido en cuenta lo preceptuado en el artículo 16.2 de la Ley 1/1996:

«El cómputo del plazo de prescripción se reanudará desde la notificación al solicitante de la designación provisional de abogado por el Colegio de Abogados o, en su caso, desde la notificación del reconocimiento o denegación del derecho por la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita y, en todo caso, en el plazo de dos meses desde la presentación de la solicitud».

Por último, una vez analizados los plazos y términos en los que había sido resuelto el expediente, también procedimos a valorar la propia resolución dictada por el CAJG-S, al entender que adolece de falta de motivación.

Al respecto, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, viene a establecer en su art. 88.3 que «las resoluciones contendrán la decisión, que será motivada en los casos a que se refiere el artículo 35. Expresarán, además, los recursos que contra la misma procedan, órgano administrativo o judicial ante el que hubieran de presentarse y plazo para interponerlos, sin perjuicio de que los interesados puedan ejercitar cualquier otro que estimen oportuno».

Esta motivación de los actos administrativos debe suponer una explicación de los fundamentos fácticos y jurídicos en que se basan, consecuencia del principio de legalidad que impone a la Administración autora del acto justificar debidamente las normas en que se apoya y la concurrencia de los hechos previstos en aquélla. Esta obligación alcanza a la totalidad de la actuación administrativa, pero, en relación con algunos tipos de actos en concreto, la propia Ley exige la motivación en su artículo 35.

La doctrina coincide en señalar que la regla general debería ser la motivación de los actos administrativos, y solo por excepción admitirse la no motivación, y ésta se efectuará con sucinta referencia a hechos y fundamentos de derecho, no siendo suficiente la remisión del expediente o citar meramente los preceptos.

Esta deficiencia de la resolución hace que, al serle notificada a la interesada, desconozca los motivos por lo que su solicitud ha sido desestimada, ya que aunque se indica que lo ha sido “por haber quedado acreditado que la solicitud tiene por finalidad el ejercicio de acciones o recursos que han sido considerados insostenibles”, lo cierto es que estos “motivos” que justifican la resolución son desconocidos para ella.

A la vista de todo lo anterior, se procedió a formular al Colegio de Abogados de Sevilla la Recomendación de que fueran adoptadas las medidas necesarias para que, en la medida de lo posible, fueran respetados los plazos establecidos por la Ley, sin que lleguen a suponer esta excesiva demora en la resolución de los expedientes.

Y la misma Resolución se formuló a la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita de Sevilla, además de que las resoluciones que fueran dictadas se motiven con una explicación de los fundamentos fácticos y jurídicos en que se basen.

Por último, durante la elaboración del presente informe anual, hemos asistido a una polémica, relacionada con la subida del SMI, en la medida en que esta decisión podría generar la imposibilidad de muchas personas trabajadoras de acceder al beneficio de la justicia jurídica gratuita, ya que el reconocimiento de dicho derecho está referenciado en el IPREM, que al no haber sido actualizado ha quedado muy por debajo del SMI.

2.3.2.3. Memoria Democrática

Esta Defensoría renueva en el presente informe su compromiso con los valores de la Memoria Histórica y Democrática que vienen establecidos por las leyes estatal y autonómica que los regulan, Ley 20/2022, de 19 de octubre, de Memoria Democrática y Ley 2/2017, de 28 de marzo, de Memoria Histórica y Democrática de Andalucía.

Los expedientes hacen referencia a cuestiones de importancia que preocupan a la ciudadanía, como son la eliminación de elementos contrarios a la memoria democrática, las actividades relacionadas con la localización, exhumación e identificación de personas desaparecidas, y los lugares y senderos de memoria democrática.



En cuanto a las actividades relacionadas con la **localización, exhumación e identificación de personas desaparecidas**, podemos destacar la queja 24/4426, en la cual el interesado nos daba traslado de la falta de respuesta a su solicitud ante el Ayuntamiento de Linares, en relación a los trabajos de exhumación en la fosa ubicada en el cementerio municipal.

A tenor de la respuesta de la Corporación, solicitamos de la Consejería de Cultura y Deporte su colaboración en relación a la utilización de recursos propios o en coordinación con la Diputación Provincial, que permitieran la actuación solicitada.

Al respecto, se nos comunicó por la Consejería que con fecha 28-6-24 se envió al Ministerio -tras la aprobación por el Consejo Territorial de Memoria Democrática de la distribución de créditos-, propuesta de actuación entre las que figuraba el desarrollo de los trabajos de indagación, localización y delimitación de la fosa de víctimas de la guerra civil y la posguerra del municipio de Linares. Así como que, con fecha 12-7-24, se recibe respuesta del Ministerio indicando que por la Dirección General de Atención a las Víctimas y Promoción de la Memoria Democrática, estaba previsto acometer esta actuación en 2024, con una subvención nominativa de la Secretaría de Estado de Memoria Democrática a la Diputación de Jaén.

Sobre esta misma temática, en el año 2022 iniciamos de oficio la queja 22/8532, en relación a los **retrasos en analizar el ADN de los restos exhumados** para una posterior identificación de las víctimas, expediente que si bien fue archivado en el año 2023, consideramos oportuno realizar un seguimiento de las medidas que nos fueron anunciadas en el presente año.

Al respecto, se nos comunica por la Consejería y la Universidad de Granada que se ha firmado el nuevo convenio de colaboración para la recuperación e identificación de las víctimas de la guerra civil española y la posguerra, así como el mantenimiento del banco de datos de ADN de las víctimas y sus familiares, el 21 de diciembre de 2022, y con una vigencia de cuatro años, con el objeto de establecer por un lado, el régimen de colaboración, económica y técnica para la realización de los procesos de identificación, mediante la comparativa de la información genética obtenida de los restos óseos exhumados con la obtenida de las muestras de ADN aportadas por los familiares de las víctimas, y por otro, el mantenimiento del Banco de Datos de ADN en el que se almacena la información genética obtenida de todas las muestras de ADN.

Estos esfuerzos se han traducido en un aumento en el número de identificaciones genéticas positivas producidas y una reducción de los plazos de emisión de los informes por parte de la Universidad de Granada.

Por lo que respecta a la **eliminación de elementos contrarios a la Memoria Democrática**, ya en el anterior Informe Anual, hacíamos referencia al amplio grado de cumplimiento de la norma, si bien continuamos tramitando algunos expedientes en relación a solicitudes de eliminación de honores y tratamientos concedidos, o el cambio en el nomenclátor de alguna vía.

Sin embargo, se ha tramitado la **queja 24/7078** en relación a una cuestión que entendíamos ya superada, como ha sido el nombre del Estadio Municipal de fútbol de Cádiz. Dicha cuestión ya fue objeto de trámite en la **queja 21/0893**, procediéndose a un primer archivo del expediente tras la recepción del informe del Ayuntamiento comunicando el cambio de nombre del Estadio, al que posteriormente le fue atribuido el de "Nuevo Mirandilla".

Ahora, el pasado 2 de agosto de 2024, la Junta de Gobierno Local, atendiendo una petición formal del Cádiz CD SAD, acordó el inicio de dos expedientes, uno en el que se debe *"sustentar los motivos para proceder al cambio de nombre del Estadio Municipal a Estadio Carranza"*, y otro para el *"cambio de nombre del trofeo de fútbol ... para que pase a llamarse Trofeo Carranza"*.

Si bien hemos sido informados por el Ayuntamiento de que ambos expedientes aún no han sido concluidos, y cuyas resoluciones nos serán trasladadas, hemos considerado oportuno trasladar a la Corporación Municipal que esta Defensoría entiende que en la resolución de expedientes de quejas similares al presente, así como en la toma de decisiones por parte de los regidores públicos, no puede perderse de vista la defensa de los derechos y libertades de la ciudadanía, **no siendo una opción, sino una obligación, el cumplimiento de la normativa** de aplicación.

En relación a dicha cuestión también seguimos mostrando **nuestra preocupación en relación al Comité Técnico** que establece el artículo 32.6 de la Ley Andaluza de Memoria Democrática, extremo que viene de años atrás, según exponemos a continuación:



Inicialmente, la pretensión del expediente de **queja 20/2502** fue la falta de creación de dicho Comité, siendo cerrado tras la publicación de la Orden de 27 de julio de 2020 por la que se crea y regula el mismo. Tras un primer seguimiento de la constitución del Comité, fuimos informados en noviembre de 2021 que aún quedaba por encontrar a uno de los tres miembros para poder conformarlo, y la falta de respuesta a posteriores seguimientos nos llevó a incoar de oficio la queja 23/4327, expediente en el que tuvimos conocimiento en el mes de junio de 2024 por los medios de comunicación del nombramiento del tercer experto, y mediante informe de 25-6-2024, de la efectiva constitución del Comité Técnico con fecha 29-5-2024.

Una consecuencia de esta dilación en la creación, y posterior constitución, del Comité Técnico la encontramos en el único expediente del año 2022 aún en trámite -queja 22/8573-, expediente de oficio iniciado en relación a las **denominaciones de centros educativos que pudieran ser contrarios a la Memoria Histórica y Democrática**, donde tras solicitar información a la Dirección General de Planificación y Centros de la Consejería de Educación, se nos comunicó el traslado de dicha solicitud a la Viceconsejería de Turismo, Cultura y Deporte.

Tras ser informados a mediados de 2023 de que nuestra solicitud sería contestada una vez constituido el Comité Técnico, que como hemos visto anteriormente no se formalizó hasta el pasado mes de mayo de 2024, nos volvimos a dirigir a ambos organismos, comunicándonos en octubre pasado la Dirección General de Planificación, Centros y Enseñanza Concertada lo siguiente:

“Se nos ha informado desde la Consejería de Cultura y Deporte que el Comité Técnico ... ya ha sido constituido ... se espera que dicho Comité se reúna en un plazo breve ... El Comité, en el marco del programa de actuaciones que ha elaborado para los próximos meses, procederá a evaluar la cuestión planteada”.

Y en la misma fecha por la Consejería de Cultura y Deporte, nos trasladó lo siguiente:

“Por Orden del Consejero de Turismo, Cultura y Deporte se procedió, en el mes de abril de 2024, al nombramiento de los miembros que componen el citado comité, llevándose a cabo la constitución del mismo mediante reunión celebrada el día 28 de mayo.

En dicha reunión los miembros designados expusieron la necesidad de hacer un trabajo previo de análisis de la situación actual que incluya, entre otros aspectos, la elaboración de un catálogo de los elementos que pudieran ser contrarios a la memoria democrática de Andalucía, una relación de la normativa aplicable en esta materia de la que puedan extraerse unas pautas para la emisión de los dictámenes del Comité y el estudio de la posición de la ciudadanía andaluza en relación con la existencia de esta simbología y la necesidad de su retirada.

En esta misma reunión, se acordó volver a convocar al mismo antes de finalizar el año para poner en común los avances realizados en estos trabajos previos a la determinación de las pautas de actuación del citado Comité”.

Por lo tanto, tras analizar el recorrido antes citado, para esta Institución es una cuestión acerca de la cual se está valorando la falta de efectividad real en el funcionamiento y desempeño de sus funciones de dicho Comité Técnico.

La otra cuestión de importancia a la que hacíamos mención al inicio del presente apartado eran los **lugares y senderos de memoria democrática**, cuestión que ha sido objeto de estudio en el expediente de queja del año 2023, aun en trámite, la queja 23/8403, en la que los interesados nos daban traslado que con fecha 22-2-2018 procedieron a presentar solicitud ante la Consejería de Cultura para la incoación de expediente de denominación como Lugar de Memoria Democrática del Pasaje Begoña de Torremolinos (Málaga), y que desde dicha fecha habían incorporado al expediente nueve anexos con información complementaria, sin que hubieran tenido noticia de la conclusión del mismo.

El informe inicialmente recibido indicaba que, no habiendo llegado el expediente a concluirse, se había producido su caducidad. Sin embargo, tras nueva solicitud de informe pudimos concluir que tras la solicitud e inicio del procedimiento en marzo de 2018, se constituyó por vez primera el Grupo de Trabajo sobre Lugares y Senderos de Memoria Democrática en noviembre de 2018, quedando constancia en acta de que se concedía el plazo de un mes para la emisión del informe que preceptúa el apartado 3 de la D.A. 4ª del Decreto 93/2018, de 22 de mayo. La emisión de dicho informe en plazo hubiera evitado la caducidad del expediente.

Se adjuntaba al informe, copia del último acto administrativo que consta en el expediente, que se corresponde con el acta de la reunión del Grupo de Trabajo celebrada el 6 de noviembre de 2018. Por lo tanto, no es hasta pasados más de 5 años (de noviembre de 2018 a febrero de 2024), coincidiendo con la petición de información, cuando con fecha



1-2-2024 se procede por la Consejería a contactar con los interesados para comunicarles que “... se va a iniciar un nuevo expediente para valorar la inscripción solicitada. Para poder iniciar dicho expediente le rogamos, tal como exige el mencionado artículo, dirijan al Comisionado para la Concordia una nueva solicitud de Inscripción”.

Esta falta de resolución expresa que declare la caducidad, y su notificación a los interesados, agrava la falta de transparencia y la deficiente gestión de la tramitación del expediente referido.

Retrasos en el análisis del ADN de los restos exhumados, la eliminación de elementos contrarios a la Memoria Democrática o la identificación de otros lugares y senderos, son algunas de las quejas presentadas

Si bien podemos llegar a compartir que “la incorporación de estos lugares a una sección perteneciente al Inventario de Bienes Reconocidos del Patrimonio Histórico Andaluz ... pone de manifiesto la necesidad de dotar de un contenido más sólido a los informes que sirven de base para la inscripción”, esto no justifica la existencia de **37 solicitudes de inscripción aún sin inscribir** y que coinciden con las 37 solicitudes que constan en el Acta del Grupo de Trabajo de fecha 6 de noviembre de 2018.

Pero esta situación es susceptible de agravarse, ya que “se va a proceder a la renovación de los miembros del Consejo de la Memoria Histórica y Democrática ... y, por tanto, de los miembros del grupo de trabajo de lugares de memoria que forman parte del mismo por ser vocales del Consejo ... Una vez conformado el nuevo grupo de trabajo, se solicitará la emisión de informe para tramitar la inscripción en el Inventario, entre otros, del Pasaje Begoña”.

Por lo tanto, encontrándonos en la elaboración del presente Informe Anual, no teniendo conocimiento de la renovación del Consejo (anunciada ya en el pasado mes de abril) y, por ende, del Grupo de Trabajo, y entendiendo que son atribuibles a la Administración todas las causas que han llevado a la caducidad de los expedientes, hemos sugerido realizar una modificación de lo establecido en el art. 24.7 citado, de forma que la caducidad tenga efectos solo cuando el impedimento traiga causa del promotor, o bien se establezca un plazo mayor y más acorde con la realidad de estos procedimientos.

Finalmente, concluíamos el anterior Informe Anual anunciando tomar mayor conocimiento en relación a los Lugares y los Senderos de Memoria Democrática en Andalucía, si bien de forma previa era procedente realizar una consulta previa a las distintas Entidades Memorialistas de las diferentes provincias.

A tal efecto, fue incoada de oficio la queja 24/2365, en la que se le puso de manifiesto a la Consejería de Cultura y Deporte que de conformidad con el art. 23 de la Ley 2/2017, serán incluidos en el Inventario de Lugares de Memoria Democrática de Andalucía aquellos espacios, inmuebles o parajes que reúnan las características anteriormente definidas en los artículos 21 y 22.

En el informe recibido se hace la siguiente distinción:

“En primer lugar, queremos hacer referencia a la diferencia entre Lugares de Memoria Histórica de Andalucía y Lugares de Memoria Democrática de Andalucía.

Los primeros, Lugares de Memoria Histórica de Andalucía, constituían una figura creada con anterioridad a la entrada en vigor de la Ley 2/2017, de 28 de marzo, de Memoria Histórica y Democrática de Andalucía, regulada por el Decreto 264/2011, de 2 de agosto, por el que se crean y regulan la figura de Lugar de Memoria Histórica de Andalucía y el Catálogo de Lugares de Memoria Histórica de Andalucía.

Los Lugares de Memoria Democrática de Andalucía son una nueva figura, creada por la citada Ley 2/2017, de 28 de marzo.

... Por otra parte, el número de expedientes de solicitudes de inscripción de lugares en el Inventario de Lugares de Memoria Democrática de Andalucía que se han registrado es de 67”.

Sin embargo, si en estos momentos visitamos la página web de la Consejería podemos acceder al catálogo digital de Lugares de Memoria Histórica en Andalucía, con 50 referencias repartidas por las ocho provincias, pero sin que exista



ningún enlace a los Lugares de Memoria Democrática de Andalucía que hayan sido incluidos en el Inventario de Lugares de Memoria Democrática de Andalucía, haciendo tan solo referencia a los seis Acuerdos publicados, de fecha comprendidas entre el 18-7-2017 y el 30-6-2020. Esto nos lleva nuevamente a valorar una falta de transparencia en relación con esta temática.

2.3.2.4. Política Interior

El presente apartado engloba las materias de Política Interior enmarcadas en los Ayuntamientos y en la Consejería de Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa, y hacen referencia a la actuación de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad, Emergencia y Protección Civil, Procesos electorales, Asociaciones y Juegos y Espectáculos públicos, todas ellas cuestiones que son transversales entre sí.

La Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local (art. 25), reconoce competencias a los municipios: «para la gestión de sus intereses y en el ámbito de sus competencias, puede promover actividades y prestar los servicios públicos que contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal», ejerciendo como competencias propias entre otras materias, policía local, protección civil, prevención y extinción de incendios (art. 25, f).

En materia de Emergencia y Protección Civil, ha vuelto a ser objeto de expediente de queja la falta de un retén de bombero en Níjar, población de más de 20.000 habitantes, donde el primer expediente (**queja 20/6024**) se archivó al estar pendiente de firma el convenio entre el Consorcio y el Ayuntamiento, y habiendo comenzado la construcción donde se ubicaría dicho retén.

No obstante, posteriormente fueron incoadas la queja 23/3533 y la **queja 24/314**, tras tener conocimiento tanto de la paralización de las obras, como de la extra-limitación de funciones, que al parecer venían desarrollando las personas voluntarias de Protección Civil.

Al respecto, fuimos informados inicialmente de que estaba siendo recabada toda la información afecta a la mencionada obra, al objeto de establecer la causa o causas objetivas de Resolución del Contrato de Obras, dándonos traslado finalmente del Expediente de Contratación menor “Redacción de proyecto básico y de ejecución para adaptación de inmuebles municipales a Parque de Bomberos”.

Igualmente, se nos dio traslado del convenio suscrito entre dicho Consistorio y el Consorcio de Extinción de Incendios y Salvamento del Levante Almeriense para la prestación de los servicios de prevención y extinción de incendios por un periodo de 3 años, prorrogables por un periodo de hasta 4 años adicionales. Con la firma de dicho convenio entendemos que esas funciones que venían desempeñando los voluntarios de protección civil, serán asumidas por el Consorcio, organismo al que recordamos las funciones que pueden desempeñar las personas miembros de la Agrupación de Protección Civil, así como que provean a las mismas de los EPI´s que establece la norma de prevención de riesgos laborales en el desempeño de sus funciones.

En esta materia, en el año 2024 han sido publicados el Decreto 69/2024, de 4 de marzo, mediante el que se aprueba el Plan Territorial de Emergencias de Protección Civil de Andalucía, el Decreto 197/2024, de 3 de septiembre, por el que se regula el Sistema Local de Protección Civil en los municipios de nuestra Comunidad Autónoma, y el Decreto 270/2024, de 16 de diciembre, por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia de Seguridad y Gestión Integral de Emergencias de Andalucía (Asema).

Esta Agencia, que tiene como objeto principal la mejora de la eficacia en la respuesta a los riesgos de protección civil y las emergencias, va a agrupar el sistema de emergencias 112, como órgano de atención ciudadana y activación de servicios; a Protección Civil, como órgano de coordinación de servicios, planificación y ordenación del voluntariado; junto al Instituto de Emergencias y Seguridad Pública de Andalucía, como centro de formación y acreditación del personal de emergencias; y al operativo Infoca, como fuerza de intervención en todo tipo de emergencias.

Al respecto, en la **queja 24/8335**, se nos trasladaba por los interesados la carencia de un plan de emergencia en San Fernando (Cádiz), ya que el Plan existente es del año 1995, tal y como consta publicado en la “Relación de municipios con Plan Territorial de Emergencia Local homologados en Andalucía” de la Dirección General de Emergencia y Protección Civil.



Dicho expediente tiene como antecedente la **queja 21/4152**, en la que se nos comunicó la aprobación con fecha 25-3-2004 del Plan de Emergencia Municipal, y su remisión para su homologación a la Consejería, pero que a tenor del tiempo transcurrido se estaba procediendo a su nueva actualización y adaptación a lo dispuesto en el Plan Territorial de Emergencia de Andalucía (PTEAnd).

Sobre el particular, hemos sido informados de que tras la publicación del nuevo Plan Territorial de Emergencias de Andalucía (PTEAnd), que tiene el carácter de Plan Director, aquél desarrollará las directrices y requerimientos que se deben observar para la elaboración, aprobación y homologación de los distintos planes de emergencia en Andalucía (art. 6 D 69/2024), estableciéndose en el Anexo 1 las directrices para la elaboración de los Planes Territoriales de Emergencias de Protección Civil de Ámbito Local (PTeL) (apartado 9.2. del PTEAnd).

Dado que el Ayuntamiento de San Fernando no dispone de los recursos técnicos y humanos necesarios para la revisión, actualización y ampliación del vigente Plan de Emergencia Municipal, se ha procedido a iniciar un expediente de contratación SCMSer 72-2024 a una empresa especializada, que está tramitando el Servicio de Contrataciones de este Ayuntamiento.

Por lo que respecta a la actuación de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad, la Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, viene a establecer como funciones de la Policía Local ordenar, señalizar y dirigir el tráfico en el casco urbano, efectuar diligencias de prevención, vigilar los espacios públicos y colaborar con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y con la Policía de las Comunidades Autónomas en la protección de las manifestaciones y el mantenimiento del orden en grandes concentraciones humanas, cuando sean requeridos para ello.

También podrán, conforme a la Ley 6/2023, de 7 de julio, de Policías Locales de Andalucía, ejercer en su término municipal, y previa delegación competencial, o encomienda de gestión, según los casos, efectuada mediante decreto aprobado por el Consejo de Gobierno, a propuesta de la Consejería competente en materia de policías locales, las siguientes funciones:

- a) Velar por el cumplimiento de las disposiciones y órdenes singulares dictadas por los órganos de la Comunidad Autónoma.
- b) La vigilancia y protección de personas, órganos, edificios, establecimientos y dependencias de la Comunidad Autónoma y de sus entes instrumentales, garantizando el normal funcionamiento de las instalaciones y la seguridad de las personas usuarias de sus servicios.
- c) La inspección de las actividades sometidas a la ordenación o disciplina de la Comunidad Autónoma, denunciando toda actividad ilícita.
- d) El uso de la coacción en orden a la ejecución forzosa de los actos o disposiciones de la propia Comunidad Autónoma.

En relación a dichas competencias, el interesado que nos plantea la queja 22/6897, nos dio traslado de que tras extravíar la documentación de una carabina procedió a solicitar del Ayuntamiento de Setenil de las Bodegas en el año 2019 un duplicado de dicha documentación, y ante la falta de respuesta lo volvió a solicitar en julio de 2022, procediendo a su archivo tras comunicarnos el ayuntamiento que tras la comprobación oportuna, se procedería a realizar un duplicado de la documentación.

Sin embargo, tras un seguimiento de dicha medida y verificar su incumplimiento, procedimos a recomendar que se proceda, de forma urgente, a dar respuesta a la solicitud realizada por el interesado, así como que se adopten las medidas que se consideren necesarias y adecuadas que permitan dar respuesta a los ciudadanos en los plazos establecidos en la normativa que sea de aplicación. La falta de respuesta en que ha incurrido el Ayuntamiento debe ser interpretado como una no aceptación de la Resolución formulada, motivo de su inclusión en el presente Informe.

Otra cuestión ha sido objeto de la queja 23/4488, en la cual la interesada nos daba traslado de lo que consideraba un abuso de autoridad de un agente de la Policía Local de Peñarroya-Pueblonuevo, que les obligo a realizar labores de limpieza en travesía nacional tras el vertido de parte de la carga que transportaban.

Del análisis de los hechos alegados por la interesada y de lo informado por el Agente de la Policía Local que intervino, debemos diferenciar dos cuestiones, por un lado la obligación que tiene el ciudadano de eliminar de la vía lo vertido o el obstáculo originado, y por otro la intervención que los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad tienen en los hechos.



Respecto a la primera cuestión, quien haya creado sobre la vía algún obstáculo o peligro, debe hacerlo desaparecer lo antes posible (art. 12.3 Ley Tráfico), o si la carga obstaculizan la calzada, el conductor, tras señalizar convenientemente el vehículo o el obstáculo creado, adoptará las medidas necesarias para que sea retirado (art. 51.2 Ley Tráfico). Y de forma similar se expresa el Reglamento en su artículo 5.1.

En cuanto a la segunda cuestión, también es clara la norma, correspondiendo a la Policía Local la ordenación, señalización y dirección del tráfico en el casco urbano, así como la prestación de auxilio en caso de accidente (art. 53.1 LO 2/1986). De la misma forma se pronuncia la Ley de Tráfico, estableciendo como competencias de los municipios entre otras la regulación, ordenación, gestión, vigilancia y disciplina, por medio de agentes propios, del tráfico en las vías urbanas (art. 7).

En cuanto al comportamiento en caso de emergencia, el Reglamento atribuye al conductor la señalización del vehículo u obstáculo, siempre que sea factible (art. 130.1), y a los usuarios de las vías la obligación de auxilio a no ser que se hubieran personado en el lugar del hecho la autoridad o sus agentes (art. 129.1).

Dicho lo cual, entendemos correcta la actuación de los Agentes de la Guardia Civil, que tras presenciar los hechos proceden a identificar y sancionar al conductor, y les advierten de que por su seguridad no invadan la calzada para proceder a la retirada de la carga vertida debido al tráfico existente, permaneciendo allí hasta que comparecen los Agentes de la Policía Local.

Sin embargo, no entendemos adecuada la intervención de los agentes de la Policía Local que, tras comparecer e informar a la interesada acerca de la obligación de retirar las tablas y puntillas que constitúan la carga volcada, se marcharon del lugar, alegando en su informe que lo hicieron por atender otra actuación e instrucción de diligencias ante un delito contra la seguridad vial.

Al respecto, la interesada manifiesta solicitar varias veces a los agentes que, por favor, les ayuden a controlar el tráfico de la vía mientras realiza las labores de limpieza, extremo al que se niegan y le indican que se marchan porque tienen otras cosas que hacer.

Entendemos que la correcta intervención del agente hubiera sido, tras la indicación a la interesada de que procediera a la retirada del resto de las tablas y al barrido de la vía para eliminar los restos y puntillas, que hubieran permanecido en el lugar para regular el tráfico y garantizar la seguridad de la interesada y su padre mientras realizaban la limpieza.

En cuanto a la justificación dada por el agente para ausentarse del lugar, tampoco la podemos compartir, ya que la situación de riesgo de atropello para otros usuarios, se dan en ambos supuestos, la diferencia la encontramos en que en un hecho ya estaba interviniendo la Guardia Civil, y en el que nos ocupa, tras ausentarse la Policía Local se obligaba a un ciudadano de avanzada edad a estar advirtiendo al resto de conductores de la presencia de su hija que se encontraba en medio de la vía retirando tablas y barriendo.

Por todo lo anterior, procedimos a formular al Ayuntamiento de Peñarroya-Pueblonuevo la Recomendación de que se valorase si ha existido por parte de los agentes de la Policía Local una dejación de funciones, al valorar la prevalencia de atender un supuesto de riesgo respecto a otro y, en su caso, se impartan instrucciones acerca de cómo proceder en estos supuestos.

Dicha resolución ha sido aceptada por la Corporación municipal.

2.3.2.5. Actuaciones de Oficio

A lo largo del año 2024, en materia de Justicia, Memoria democrática y Política Interior se han abierto las siguientes quejas de oficio:

- **Q24/2365**, ante la Viceconsejería de Cultura y Deporte, relativa a los Lugares y Senderos de la Memoria.
- **Q24/2719**, Q24/2899, Q24/3290, Q24/3291, Q24/3292, Q24/3293, Q24/3294, Q24/3311, ante las delegaciones territoriales de Justicia, Administración Local y Función Pública y los distintos registros civiles de cada provincia en Andalucía, relativa a los problemas estructurales.



- ▷ **Q24/4637**, ante la Secretaría Coordinadora Provincial de Justicia de Málaga y el Juzgado Instrucción N° 1 Málaga, referente a tras señalamiento 3 años después de la demanda, se suspende y vuelve a señalar para 4 años más tarde.
- ▷ **Q24/5665**, ante la Delegación Territorial de Justicia, Administración Local y Función Pública en Málaga, referente a la situación de la sede judicial sin ascensor desde noviembre de 2023.
- ▷ **Q24/8183**, ante el Decanato de Lora del Río, referente a las medidas adoptadas ante la situación de colapso de los Juzgados de Lora del Río.
- ▷ **Q24/9229**, ante la Delegación Territorial de Justicia, Administración Local y Función Pública en Cádiz y el Decanato de Algeciras, referente a ausencia de seguridad en la Oficina del Registro Civil de Algeciras.



Este tema en otras materias

Balance

B2.7. Personas privadas de libertad

Esta Institución del Defensor del Pueblo Andaluz ha venido desarrollando una amplia y dilatada labor de atención hacia escenarios donde se producen medidas de retención o privación de libertad. Así, en los sucesivos informes que hemos trasladados al Parlamento Andaluz, se ha recogido el trabajo continuado en favor de los derechos y libertades que asisten a estas personas.

Según las estadísticas publicadas por el Consejo General Judicial, en diciembre de 2023 se encontraban privadas de libertad en nuestra región 12.551 personas, siendo por tanto la Comunidad Autónoma Andaluza la que tiene la mayor población reclusa en nuestro país, contando con catorce centros penitenciarios, siete centros de inserción social (CIS) y un Hospital Psiquiátrico.

En la gestión penitenciaria concurren acciones y políticas en las que interviene la gestión de la Administración General del Estado, a través de la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias (SGIP) y la propia Junta de Andalucía, responsable del ejercicio de competencias tan sensibles a la actividad diaria de la vida en cada una de las personas que se encuentran en prisión.

Teniendo en cuenta el ámbito competencial para abordar el tratamiento de las personas privadas de libertad, consideramos de suma importancia **la coordinación entre las administraciones responsables de la implementación de las distintas políticas públicas** que redunden en quienes se encuentran en prisión y han de prepararse para reinserirse en la sociedad. También hemos podido constatar la **relevancia del Tercer Sector**, que comprometido con mejorar las condiciones de vida y la defensa de los derechos de estas personas, prestan sus servicios en los distintos establecimientos penitenciarios a través de la financiación pública de las distintas administraciones.

B4.1 El desafío de conseguir el acceso a una justicia más rápida, ágil y eficaz

En cuanto a la percepción por parte de la ciudadanía de una prestación de servicios con eficacia, celeridad y calidad, escasos han sido los avances en cuanto a un acceso a una justicia más rápida, ágil y eficaz. La tendencia continúa suponiendo un aumento en la judicialización de los conflictos, y una sobreutilización de los procesos judiciales, que desembocan en una situación de saturación y colapso de los Juzgados y Tribunales.

Con el Real Decreto-ley 6/2023 se aprobaron medidas que contenían la Ley de Eficiencia Procesal y la Ley de Eficiencia Digital, quedando aún pendientes las medidas que contemplaba la Ley de Eficiencia Organizativa, y que en fase de elaboración del presente Informe -ya a comienzo de 2025- ha quedado solventada con la publicación de la Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia.

La aprobación de dicha norma va a suponer una reordenación de la planta judicial de gran calado y envergadura, con la supresión de los juzgados unipersonales sustituidos por los Tribunales de Instancia, la creación de las Oficinas Municipales de Justicia, así como potencia en algunos supuestos la obligación de acudir a los medios adecuados de solución de controversias en vía no jurisdiccional (MASC).

Desde la perspectiva de nuestro ámbito competencial consideramos necesario perfeccionar la gestión de los medios personales y materiales, que vengán a contribuir a una transformación de la Administración de Justicia, y a un cambio radical en la percepción de la misma por parte de la ciudadanía.



B5.3. Compromiso del Defensor con el impulso a Seis Causas

6ª causa: Defensa de la memoria democrática y los derechos humanos como sustento de una sociedad democrática libre

Una sociedad que ni conoce ni aborda con justicia su pasado no puede ser una sociedad justa. El conocimiento de lo que ha sucedido en épocas anteriores y la condena a quienes propiciaron y se aprovecharon de la barbarie no devolverá a la vida a las víctimas ni consolará a sus familiares, pero **sí las dignifica**.

Encontrar los cuerpos desaparecidos en las cunetas y en las fosas comunes va a aliviar muy pocos a los supervivientes, pero sí nos va a devolver la sensación de justicia y de paz. Una democracia no pudo cometer el error de conocer su historia, libre de manipulaciones.

Este último compromiso del Defensor del Pueblo andaluz incide en la recuperación de la memoria, entendida como la búsqueda de la verdad y la reparación de las víctimas en su dignidad, para construir los cimientos de una sociedad democrática justa en la que estos acontecimientos no se puedan volver a repetir.

1. Personas mayores por derecho propio

1.2. Mayormente dignos: objetivando valores sociales

La Ley 6/1999, de 7 de julio, de Atención y Protección a las Personas Mayores de Andalucía, regula su protección jurídica (Título V), refiriéndose a la investigación a que han de dar lugar las denuncias formuladas ante las administraciones públicas sobre la desasistencia en que pueda hallarse una persona mayor, con la adopción de las medidas adecuadas para su cese; imponiendo la obligación de poner inmediatamente en conocimiento del Ministerio Fiscal las situaciones de **maltrato sobre personas mayores** detectadas por cualesquiera órganos de las administraciones públicas, así como las que detecten los profesionales, familiares, amigos, vecinos o instituciones; regulando la comunicación de las situaciones de expoliación del patrimonio de una persona mayor; y preceptuando el traslado al Ministerio Fiscal del comportamiento del tutor o curador, perjudicial a los intereses de la persona mayor.

Complementariamente, el Decreto 23/2004, de 3 de febrero, regula la Protección Jurídica a las personas mayores.

2.1.3. Infancia y adolescencia

2.1.3.1. Introducción

La desigualdad por razón de ingresos, sexo, edad, discapacidad, orientación sexual, raza, clase, etnia, religión, así como la desigualdad de oportunidades, sigue persistiendo en todo el mundo. La desigualdad amenaza el desarrollo social y económico a largo plazo, frena la reducción de la pobreza y destruye el sentido de realización y autoestima de las



personas. Consciente de ello, el ODS nº 10 apuesta por reducir la desigualdad en y entre los países. En el caso de España, diversos estudios no dudan en señalar que los niños y niñas que viven en hogares más ricos tienen casi siete veces más recursos económicos que los niños y niñas en hogares más pobres, circunstancia que de manera indudable influye en cuanto a las diferencias de las condiciones de vida y oportunidades entre unos y otros.

...

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, son los principios recogidos en el ODS nº 16 bajo el lema Paz, Justicia e Instituciones Sólidas. Estos loables principios reconocen que **todos los niños y niñas tienen derecho a crecer y desarrollarse en entornos seguros y libres de violencia**. Sin embargo, los abusos, malos tratos, acoso o ciberacoso contra niños, niñas y adolescentes continúan siendo una realidad execrable para muchos de ellos, como se refleja en diversos apartados de este informe.

...

2.1.3.2.6. Responsabilidad penal de menores de edad infractores

Los asuntos planteados por menores de edad que se encuentran sometidos a medidas judiciales decretadas en el ámbito de su responsabilidad penal ocupan una atención singular. Es evidente que esta circunstancia afecta de manera muy sensible a sus derechos y libertades fundamentales, del mismo modo que la situación de especial sujeción por los servicios de justicia juvenil genera el despliegue de la función garantista que atañe, entre otras, a esta Institución.

Como en ejercicios anteriores, **las quejas recibidas provienen de los centros de internamiento de menores infractores (CIMI) y expresan cuestiones muy parecidas, derivadas de los múltiples aspectos que afectan a la vida ordinaria de estos jóvenes en sus respectivos centros.**

Por ejemplo, analizamos aspectos sobre el régimen de visitas o traslados a centros con mayor proximidad a sus lugares de origen (queja 24/0046 y queja 24/0050); permisos para realizar llamadas familiares (queja 24/6142); actividades formativas o de aprendizaje (queja 24/0053); aspectos sanitarios (quejas 24/0052, 24/0537 y 24/8858); conflictos entre iguales (quejas 24/0045 y 24/0057); o, en especial, las quejas por el comportamiento del personal de estos CIMI (quejas 24/0047 y 24/0051, queja 24/0475).

Precisamente, en estos aspectos más particulares, apuntamos que nos centramos en conflictos en los que contamos con la información detallada y registrada ofrecida por los propios gestores de los CIMI y sin acceder a otras fuentes acreditables de información. En todo caso, podemos valorar que disponemos de la información y colaboración de los gestores de estos servicios y que, mayoritariamente, las respuestas permiten ratificar unas actuaciones regladas y normalizadas que concluyen con un criterio de conformidad cuando intervenimos para conocer la naturaleza del conflicto planteado.

Acostumbramos a ratificar el efectivo seguimiento de los procesos de intervención que cada persona interna dispone a través de sus programas individualizados y comprobamos la metodología consolidada de protocolizar la gestión del encargo judicial de aplicar y ejecutar las medidas dispuestas por la autoridad de cada juzgado de menores responsable del cumplimiento de la medida judicial acordada.

Sin duda, los aspectos más delicados se presentan en aquellas quejas -escasas, afortunadamente- que relatan **supuestos de trato inadecuado o excesivo principalmente a la hora de aplicar medidas de contención física hacia los menores**. Ello nos ratifica en la importancia de garantizar la presencia institucional de la Defensoría en este delicado ámbito, a través de las quejas que acogemos por parte de los internos o sus familiares y, muy en especial, colaborando con el Defensor del Pueblo estatal, actuando bajo la figura del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura (MNPT) en sus diferentes actuaciones en el territorio andaluz (quejas 24/8820, 24/9090 y 24/9208).

Finalmente, ya reseñamos en el ejercicio anterior las quejas de oficio acometidas para desplegar el control y el seguimiento de varios temas que se estudiaron con motivo del Informe Especial realizado en 2014 titulado «La atención a menores infractores en los centros de internamiento de Andalucía». Podemos ahora completar el relato de sus dilatados trámites concluido en el presente año.



En concreto la actuación de oficio iniciada pudimos concluir la haciendo una valoración global de la tramitación y de las respuestas recibidas desde la Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública y la Consejería de Salud y Consumo para la **atención sanitaria de los menores infractores**.

En este ámbito, podemos asegurar la implicación del Sistema andaluz de justicia juvenil y del Sistema sanitario en la puesta a disposición del colectivo de menores infractores de una amplia y comprometida atención a sus específicas necesidades de asistencia de salud mental. A la espera de recibir este resultado final de los trabajos para el "Protocolo" que se acometerá, debemos considerar que las medidas propuestas en la resolución se encuentran en vías de solución y la atención recibida por esta Defensoría puede ser calificada como de aceptación (queja 23/5510).

Y de igual modo, hemos querido centrar una segunda investigación de oficio sobre **las necesidades de definir la atención de asistencia jurídica para estos menores infractores**, conforme a los términos que se recomendaron en el informe especial referenciado.

Tras su tramitación apreciamos un coincidente y reconocido esfuerzo colaborativo que queremos entender como próximo a una posición de disposición y diálogo de la Consejería para avanzar en el diseño de las mejores pautas de inter-relación entre los recursos destinados al sistema de justicia juvenil y las corporaciones profesionales de la Abogacía.

Este papel de impulso y coordinación deberá ser protagonizado por la Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación para ofrecer una visión integrada y general de los aspectos que atañen a la asistencia jurídica de las personas menores afectadas en toda Andalucía, de tal manera que se logre una coherencia en el servicio asistencial de los jóvenes internos en los CIMI especialmente dirigido a la atención jurídica para este colectivo.

Haciendo una valoración global de la tramitación de la queja de oficio y de las respuestas recibidas desde la Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública, podemos asegurar la implicación del Sistema andaluz de justicia juvenil y del Consejo Andaluz de la Abogacía en la puesta a disposición del colectivo de menores infractores de una amplia y comprometida atención a sus específicas necesidades de asistencia jurídica a cargo de la abogacía (queja 23/5011).

A pesar de las posiciones colaboradoras confirmadas, esta Institución hará un seguimiento y permanecerá atenta a los avances que se vayan produciendo en los aspectos señalados.

2.1.4. Vulnerabilidad económica y social

2.1.4.2.1.3.4. Las órdenes de lanzamiento: el último recurso al que acudir

Como ya hacíamos referencia en el informe anterior, los desahucios es el último recurso al que hay que recurrir, dado que provoca un daño que en casi todos los casos es irreparable, privando a una persona de un techo donde criar a sus hijos o donde refugiarse en la vejez.

Normalmente nos envían quejas mujeres, con familias a cargo, que nos piden ayuda ante la situación desesperada en la que se encuentran. Un ejemplo de ello es lo que nos relata la promotora de la queja 24/0818, con dos hijos con discapacidad que estaba citada para juicio, dado que son ocupantes de vivienda. Dice tener miedo a quedarse en la calle, dado que no encuentran un alquiler asequible que les permita vivir con dignidad y estabilidad.

Tras acudir a los Servicios Sociales Comunitarios de referencia, le informaron que no podían ayudarla. Se deduce de su información que con posterioridad se decretó desde el Juzgado el aplazamiento del desalojo, aunque sigue a la espera de que la propiedad vuelva a solicitarlo judicialmente. Una amenaza que provoca grandes desequilibrios en las familias, afectando especialmente a los menores.

Mencionar en este sentido las medidas acogidas al amparo del Real Decreto-ley 8/2023, de 27 de diciembre, que ampliaba hasta el 31 de diciembre de 2024 la suspensión de los procedimientos de desahucio y lanzamientos, posibilitando a quienes estaban en estas circunstancias permanecer en la vivienda objeto de litigio.



En estos casos se daba la opción a la persona arrendataria a instar, a través de su letrado/a, un incidente de suspensión extraordinario del desahucio o lanzamiento ante el Juzgado por encontrarse en una situación de vulnerabilidad económica. Una vez presentados los escritos necesarios, el Letrado de la Administración de Justicia deberá trasladar inmediatamente a los Servicios Sociales competentes toda la documentación y solicitará a dichos servicios informe, que deberá ser emitido en el plazo máximo de diez días, en el que se valore la situación de vulnerabilidad del arrendatario y, en su caso, del arrendador, y se identifiquen las medidas a aplicar por la administración competente. Finalmente, **será el juez, a la vista de la documentación presentada y del informe de Servicios Sociales, quien dictará un auto en el que acordará la suspensión del lanzamiento, si se considera acreditada la situación de vulnerabilidad económica.**

Así, en la queja 24/5526 se informaba a los arrendadores de la vivienda alquilada con auto de suspensión de lanzamiento, de la compensación a los propietarios y arrendadores por suspensión del procedimiento de desahucio y de los lanzamientos para hogares vulnerables sin alternativa habitacional que tiene establecido la Junta de Andalucía, financiado con fondos estatales.

En relación a este equilibrio de fragilidades en sede judicial, que excede la competencia de esta Institución por estar siendo objeto de una procedimiento judicial (sub-iudice), esta Defensoría no puede permanecer insensible cuando es conocedora de la existencia de la ejecución de los lanzamientos autorizados judicialmente, que a la salida del inmueble no se les ofrece recursos por parte de sus ayuntamientos para asumir los costes de una vivienda ni encuentran alojamientos que puedan permitirse.

Un ejemplo es la queja 24/7327 donde se ha producido el lanzamiento de una mujer con enfermedad mental, pendiente del reconocimiento del grado de discapacidad y dependencia, y que su ayuntamiento no dispone de vivienda, ni alternativa residencial que ofrecerle.

A la fecha de este informe anual, el Real Decreto-ley 1/2025, de 28 de enero, por el que se aprueban medidas urgentes en materia económica, de transporte, de Seguridad Social, y para hacer frente a situaciones de vulnerabilidad, publicado el 29 del mismo mes, permitirá de ser convalidado en el Congreso de los Diputados, proteger a los hogares vulnerables frente a los desahucios y garantizar el acceso a una vivienda digna, al tiempo que se compensan los posibles perjuicios económicos a los arrendadores. Una medida prevista hasta 2028.

Y finalmente hemos de poner de manifiesto la **situación de quienes son desahuciados por impago de la hipoteca**. Ante estas situaciones, cobra una especial importancia el Real Decreto-ley 1/2024, de 14 de mayo, por el que se prorrogan las medidas de suspensión de lanzamientos sobre la vivienda habitual para la protección de los colectivos vulnerables.

Una disposición que modifica el primer párrafo del artículo 1.1 de la Ley 1/2013, de 14 de mayo, al objeto de **prolongar la vigencia de la suspensión de los lanzamientos hipotecarios** sobre la vivienda habitual de determinados colectivos vulnerables por cuatro años más, hasta el 15 de mayo de 2028.

Es esta una medida, con carácter excepcional y temporal, que afectará a cualquier proceso judicial de **ejecución hipotecaria o venta extrajudicial** por el cual se adjudique al acreedor la vivienda habitual de personas pertenecientes a determinados colectivos.

Sin embargo, este Defensor cuenta con testimonios de personas que nos informan de la falta de acuerdo con las entidades bancarias, que aunque adheridas al Código de Buenas Prácticas, no parecen ofrecer alquileres sociales a sus residentes.

2.1.4.2.1.4.1. Barriadas de promoción pública

...

En los últimos días de 2024, la asociación Pro Derechos Humanos de Andalucía presentaba el informe titulado "Pobreza Sur 2024. Barrios olvidados". Una radiografía de la situación en la que se encuentran los barrios más pobres de Andalucía, situados en las capitales de provincia, especialmente en Málaga, Córdoba y Sevilla. Una situación coincidente con la tasa AROPE en Andalucía, que es la más alta de España.



Este informe pretende “visibilizar la realidad de unos barrios olvidados, ignorados, vulnerables que generan para sus habitantes una ciudadanía de menor categoría que quienes residen en otras ubicaciones”. Se trata de una pobreza territorializada y cronificada, en la que van pasando generaciones con similares indicadores de vulnerabilidad.

Una trama urbana donde se ubican viviendas antiguas, con una deficiente calidad constructiva, mal conservadas, donde viven personas con rentas muy precarias, en muchos de los casos en condiciones de hacinamiento, enfrentándose cada día a temperaturas adversas provocadas por los continuos cortes de luz.

Familias que sufren en muchos de sus miembros unas tasas de desempleo muy altas, afectando a jóvenes que parecen no tener esperanza en que su situación mejore, movidos solo por expectativas laborales cuando parece repuntar las burbujas de la construcción.

Carecen de unos servicios públicos de calidad, un transporte público accesible desde los distintos puntos del barrio, que dificultan las expectativas laborales de muchas personas, especialmente de las mujeres.

Recoge el informe que el nivel educativo es alarmante, existiendo en pleno siglo XXI un porcentaje de personas considerable que no cuenta con el graduado escolar. Y no es menos importante la salud de sus habitantes, reseñando los problemas de salud mental asociadas a muchas de estas condiciones de vida.

En estos últimos años la convivencia es uno de los problemas que más ponen de manifiesto las asociaciones de vecinos/as, llegando a “niveles alarmantes, con entornos sucios, inseguros y donde existe una cultura de nulo respeto a las normas básicas sobre ruidos, basuras, circulación o los usos del espacio público”.

Una realidad que requiere políticas públicas diferenciadas y adaptadas a las características de cada ámbito, dado que las existentes se han revelado ineficaces para sacar del estado en el que se encuentran muchos de estos territorios.

El informe es una radiografía de los problemas de cada barrio, realizada a través de la memoria de unas personas comprometidas con el Polígono del Valle en Jaén, Palma- Palmilla y Asperones en Málaga, Los Almendros en Almería, o los diferentes barrios de Córdoba y Cádiz. Cada uno con sus características y sus elementos comunes, compartiendo una misma línea de reflexión, el abandono que sienten de la administración y el estigma de barrio que impregna la vida diaria de sus residentes.

Desde esta Defensoría, traemos a colación algunos de los **problemas que hemos conocido a través de las quejas recibidas**.

Así destacamos la reunión mantenida en esta Defensoría con vecinos/as del Polígono Sur de Sevilla, en la que solicitaban la intervención de esta Institución para acabar con los permanentes **cortes de luz** que acarrear graves problemas a la población en general y en especial a personas mayores, electrodependientes y familias que veían cómo solo podían disfrutar de unas pocas horas de luz al día.

Un problema que como hemos visto no se presenta en solitario, provocando un abandono del barrio de quien puede permitírselo, dado que con la venta de un piso en el barrio, no se puede adquirir otro donde la vida diaria sea más fácil.

Por otro lado, en la queja 24/2323, un vecino colindante en el barrio de Las Palmeras de Córdoba nos trasladaba los perjuicios que tenían quienes residían en edificios colindantes a las viviendas sociales, motivado por la **mala utilización del espacio público** de quienes residían en viviendas y locales comerciales de AVRA. Un problema que, no había podido ser solucionado tras intervenciones de la policía local, señalando a la Agencia como responsable por el estado de ocupación de los locales comerciales que se destinaban a viviendas de familias que no respetaban el descanso ni la convivencia en el entorno.

Y en barrios como El Puche en Almería, ya nos pusieron en conocimiento las asociaciones de vecinos a final de 2023 el **deterioro urbano** que tiene el barrio, sin nuevas intervenciones que sustituyan las infraviviendas del denominado Puche centro, con unas viviendas y espacios comunes muy deteriorados en el Puche Sur, que al ser de propiedad de las familias no se sienten con capacidad para autoorganizarse y concurrir a las convocatorias de rehabilitación y unos espacios públicos muy degradados.



Una realidad que parece no solucionarse a pesar de la implementación de actuaciones contempladas en los Planes Locales de intervención en el contexto de la “Estrategia Regional Andaluza para la cohesión e inclusión social. Intervención en zonas desfavorecidas” (Eracis, en adelante) que tiene como objetivo actuar *“sobre las zonas de los pueblos y ciudades donde se registran situaciones graves de exclusión social y/o donde existen factores de riesgo (...) a fin de transformar la visión que se tiene sobre estas zonas y viceversa, de forma que se promueva la eliminación de la territorialidad como un factor de exclusión”*.

Conscientes de la importancia de cada ayuntamiento en la consecución de estos objetivos, se prevé que sean los Planes de Intervención Local los que, tras un estudio pormenorizado sobre las causas de exclusión de cada territorio, propongan áreas de intervención que, con un enfoque comunitario, **sitúan la gobernanza en las entidades locales** (Ayuntamientos y Diputaciones Provinciales) **como vertebradoras del desarrollo comunitario**.

Tras años de trabajo, la ERASCIS PLUS, es una nueva oportunidad que ofrece dar continuidad a las intervenciones públicas hasta 2028, aportando nuevos recursos y métodos de trabajo, al mismo tiempo que se ha de corregir los obstáculos que impidieron transformaciones reales.

Conscientes en esta Defensoría de la importancia de la empleabilidad para las personas que residen en estos barrios, no hemos de olvidar que es un eje vertebrador de estas mejoras apostar por actuaciones de carácter urbano que incidan en la mejora de las condiciones de habitabilidad, tanto en el espacio privado de las viviendas como en los elementos comunes de los edificios y el espacio público.

Unas actuaciones que se han de integrar como objetivo prioritario en las medidas del Plan Local de intervención de cada ayuntamiento, y que han de ser coordinadas en los órganos de gobernanza del mismo.

A este respecto, se contempla en el **Plan Vive en Andalucía de vivienda**, rehabilitación y regeneración urbana de Andalucía 2020-2030, (Decreto 91/2020, de 30 de junio), la atención que merecen las zonas más desfavorecidas de Andalucía, definidas en la “Estrategia Regional Andaluza para la Cohesión e Inclusión Social” (ERACIS). Ámbitos en los que se concentran situaciones de exclusión social, *“que dificultan gravemente el acceso a los derechos del estado del bienestar”*.

Por tanto consideramos que siendo **los Planes Locales una buena práctica de intervenciones públicas**, dado que prioriza el trabajo conjunto de los profesionales de las distintas administraciones públicas y entidades, para la consecución de los objetivos perseguidos, **es necesario poner el acento en la incorporación en los órganos de gobernanza de estos Planes, a aquellas Administraciones locales o autonómicas con competencias en materia de urbanismo, obras públicas y vivienda, que propicien este cambio, así como de la ciudadanía como protagonista**.

2.1.4.2.4. Vulnerabilidad por razón de género

La intersección de dos conceptos, desigualdad y género, es objeto de análisis en numerosos estudios, formando parte de numerosos preámbulos de nuestro cuerpo normativo. Con solo poner en un buscador qué es la vulnerabilidad por razón de género, encontramos algunas definiciones, como la referida a la que sufren las mujeres como consecuencia de “las estructuras sociales ‘generalizadas’ que causan su marginación, exclusión de la toma de decisión política y económica, empobrecimiento y falta de protección jurídica”.

Son muchas las ocasiones en las que se identifican las condiciones socioeconómicas como un factor determinante para el desarrollo de la vulnerabilidad, estando íntimamente ligada la pobreza a la exclusión social, teniendo ésta rostro de mujer.

Desde el punto de vista economicista, la incorporación del enfoque de género tiene fuertes implicaciones para las políticas públicas, dado que la equidad de género es componente principal de la equidad social. El enfoque de género contribuye a la comprensión del funcionamiento de los mercados laborales, resaltando la importancia de las diferencias entre hombres y mujeres en las oportunidades y resultados. Así, el cambio en la definición de roles de género, dentro y fuera del contexto familiar, y la vulnerabilidad por razones de género, han devenido como una dimensión ineludible en el análisis de la realidad social y económica.

Ante estas situaciones las políticas de igualdad de oportunidades tienen como objetivo desarrollar diferentes mecanismos para la erradicación de la discriminación social por razón de sexo. Basadas en el principio de igualdad, se concretan en la eliminación del ordenamiento jurídico de las discriminaciones por razón de sexo, protegiendo tanto la discriminación



directa como la indirecta, eliminando aquellas disposiciones o prácticas que siendo aparentemente neutras, sitúan a personas de un sexo determinado en desventaja particular respecto a las personas de otro sexo.

Incluyen también acciones positivas, que actúen sobre las barreras sociales que dificultan la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, teniendo como objetivo equilibrar y compensar las diferencias sociales que producen la discriminación social que puedan sufrir uno u otro sexo, generalmente las mujeres. E incorpora un tratamiento transversal de la igualdad de género, introduciendo la igualdad en todas las fases de la intervención pública.

Se convierten así los informes de impacto de género en un buen aliado para el análisis sobre los resultados y efectos de las normas o las políticas públicas en la vida de mujeres y hombres, de forma separada, con el objetivo de identificar, prevenir y evitar la producción o el incremento de las desigualdades de género.

Todas estas desigualdades confluyen de una manera muy especial en mujeres migrantes que residen en las zonas más pobres de las ciudades, muchas de ellas migrantes, en prisión o ya excarceladas, con hijos y en muchas ocasiones víctimas de violencia de género.

Los **distintos factores que interseccionan en la desigualdad de género**, se ponen de manifiesto en los relatos de las quejas que se reciben en esta Defensoría y que son objeto de esta dación de cuentas. Muchos de ellos son aportados por mujeres que se enfrentan a dificultades para acceder a un recurso residencial, que no pueden optar a criar a sus hijos en barrios más seguros y con más oportunidades, cuando no desatendidas por recursos públicos que deben protegerlas.

La falta de recursos económicos de mujeres con niños y niñas a cargo, constituye una buena parte de las quejas recibidas. Es el caso de las quejas 24/1823, 24/2048 y 24/2428, en las que necesitan de recursos como el ingreso mínimo vital (IMV), la renta mínima de inserción (Rmisa) o la resolución de una pensión no contributiva (PNC), para su subsistencia. Ingresos, que bien se retrasan por las dilaciones ya puestas de manifiesto en emitir resoluciones, o bien le son denegados, llegando incluso a solicitarles el reintegro de los mismos. Una situación que las lleva a una mayor vulnerabilidad de la que ya presentan.

En otras ocasiones **la conciliación supone una desventaja para las mujeres** que se ven abocadas a perder oportunidades laborales por tener que asumir el cuidado de sus hijos. A modo de ejemplo, nos informan en la queja 24/9424 de que en un proceso de selección para la constitución de una bolsa de trabajo de Agente de Igualdad en el Ayuntamiento de Martos (Jaén), la promotora solicitó al tribunal poder asistir con su bebé de dos meses a la entrevista o bien retrasar la misma para realizarla tras el resto de personas convocadas a los efectos de no molestarlas. No habiéndole ofrecido ninguna opción favorable que le permitiera realizar la mencionada prueba, frustrándose así sus expectativas laborales.

Son personas, que en muchas ocasiones concurre una **estrecha relación entre la falta de recursos y el acceso a la vivienda**. Mujeres, que están incursas en procedimientos de desahucio, bien sea en órganos judiciales o bien en los instruidos y resueltos por la administración.

En los casos en los que están incursas en procedimientos judiciales que culminarán en el desalojo de las viviendas en las que residen, como en la queja 24/2819, solicitan la intervención de esta Defensoría, para obtener el certificado de vulnerabilidad de los servicios sociales comunitarios y aportarlo a estos procedimientos, cuestión que ya hemos puesto de manifiesto en epígrafes anteriores, corresponde a los órganos judiciales cuando se acredita esta situación.

En similar circunstancias se encuentran quienes residen en viviendas del parque público titularidad de la administración, sin haber accedido a través de los cauces legales establecidos. Casos como el de la queja 24/10063, en los que se requiere de [la coordinación de las administraciones](#) para que durante la tramitación de este procedimiento por parte del órgano gestor se les preste ayuda a quienes están en estas circunstancias, para que no queden desamparadas tras el desalojo. Una cuestión que ha sido requerida también por sentencias de distintos tribunales que se pronuncian ante las solicitudes de entrada en domicilio.

En otras ocasiones, la falta de ingresos ponen en peligro la pérdida de la vivienda, necesitando apoyos públicos para permanecer en ella. Los casos más evidentes son los de las mujeres solicitantes de subvenciones públicas para el alquiler que ven cómo se retrasan las resoluciones durante años, poniéndolas en situaciones de vulnerabilidad extrema y en un grave riesgo de pérdida de su vivienda. Situaciones que en muchas ocasiones llevan aparejadas que no se pueda pagar el precio de los suministros básicos, como la luz y el agua, como es el caso de la queja 24/1250.



También en el caso de la queja 24/283, su promotora nos expone que, siendo víctima de violencia de género con sentencia y encontrándose en paro, solicitó la **ayuda para el alquiler a personas especialmente vulnerables**, el día 19 de mayo de 2023, conforme a la Orden de 10 de junio de 2022, de la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio. Sobre la misma la Delegación Territorial de referencia nos informa que en noviembre de 2024 se habían resuelto 676 de los 2.171 expedientes, sin poder determinar cuándo se le notificará la resolución.

Ante el elevado precio de la vivienda, la mayoría de estas personas demandan acceder a una vivienda del parque público, trasladando que llevan años inscritas en el Registro Público de Demandantes de Vivienda Protegida, sin que se le hubiese incluido en ningún listado, ni propuestas para una adjudicación singular conforme a lo previsto en el artículo 13 del reglamento regulador de estos registros, (queja 24/2429).

Situaciones que se agravan cuando las mujeres están en situación de calle, como es el caso de la queja de oficio 24/5862, en la que se detectó la necesidad de que el Ayuntamiento incluyera en su plan de intervención protocolos para detectar a estas mujeres y priorizar las respuestas encaminadas a evitar riesgos como consecuencia de su sinhogarismo.

Hacer mención también algunas realidades de las mujeres en prisión que, como es el caso de la queja 24/2562 nos informan de que la dirección del centro penitenciario perjudica gravemente el acceso a un recurso productivo, impidiendo su reinserción. Son mujeres y madres que a su salida tienen muchas dificultades para acceder a una vivienda, en unas ocasiones por las consecuencias del propio delito cometido, que les impide volver a su municipio tras la excarcelación, y en otras por carecer de recursos económicos y encontrarse en libertad, en muchas ocasiones estando a su cargo una familia plurinuclear (queja 24/2797).

La gestión de las ayudas a la dependencia afecta a muchas mujeres, que bien son cuidadoras de sus maridos o hijos o en otros casos son también dependientes, necesitando este reconocimiento para cubrir sus necesidades. Un ejemplo de ello son los casos expuestos en las quejas 24/1238 y 24/2315.

Son también muy frecuentes las quejas que ponen de manifiesto la **incidencia del género en la atención sanitaria**. Destacamos aquellas que, estando referidas a reconstrucciones del suelo pélvico (24/1027), exponen que le habían informado de que esta intervención no estaba incluida en la cartera de servicios del SAS, e incide en que necesita esta prestación sanitaria dado que *“no pueden dejarme indefinidamente con esta condición de vida indignante, traumática y antihigiénica”*.

Especial consideración tiene los casos, en los que nos han trasladado **actos discriminatorios contra personas por razón de género u orientación sexual**.

En algunas ocasiones son situaciones que ocurren en el ámbito privado, como es el caso de la queja 24/1375, en la que el promotor nos informaba de que había sido víctima de un episodio de homofobia en un establecimiento comercial de Torremolinos y que, tras solicitar medidas de protección y reparación a la Junta de Andalucía (al amparo de la ley autonómica LGTBI) y al Ministerio de Igualdad, solo se habían limitado a dirigirle a organizaciones asociativas que tampoco daban respuesta a sus pretensiones.

En otras ocasiones esta discriminación incide en las expectativas laborales, como es el caso de la queja 24/4798, en la que la madre de una persona transgénero, nos trasladaba que a su hijo lo llamaron del SAE y que entregó la documentación en el Ayuntamiento para un programa de Formación para empleo de albañil remunerado de 1 año de duración, y que, a pesar de estar admitido, cuando se ha presentado le han comunicado que está excluido. Una situación que considera discriminatoria, aunque finalmente nos trasladó que el problema se había solucionado.

Igual sucedía con la promotora de la queja 24/3335 en la que nos relataba la desesperación que tenía dado que, por su condición de mujer transexual, llevaba más de dos años sin encontrar empleo.



2.2.6. Servicios de Interés General y Consumo

2.2.6.2.1.1.1. Derechos de las personas usuarias ante denuncias por fraude o anomalía

...

Al respecto hemos querido dejar claro que **los supuestos que han reclamado nuestra atención no son los de fraude asociado a actividades ilícitas como el cultivo de marihuana**, con respecto a los cuales observamos con preocupación la creciente extensión y peligrosidad de los grupos organizados que se dedican a estas prácticas, y el gravísimo problema social generado por los cortes de suministro que padecen familias vulnerables y afectan a barriadas enteras como consecuencia de estas prácticas ilícitas.

Ante estas situaciones coincidimos con aquellas posturas que reclaman agravar la penalidad del fraude eléctrico cuando va asociado a la comisión de otros delitos como el narcotráfico y/o la pertenencia a banda organizada, así como aquellos supuestos en que la comisión del fraude lleva aparejado un grave perjuicio para la seguridad o el interés público.

...

2.2.6.2.1.1.2. Cortes de luz en barriadas desfavorecidas

Destacábamos finalmente como apartado independiente el año pasado la situación de **barriadas desfavorecidas que sufren reiterados y prolongados cortes de luz**, entre otras razones, por la proliferación de enganches ilegales asociados al cultivo de marihuana.

Lamentablemente hemos de señalar que siguen llegando quejas que denuncian esta situación y, en 2024, han vuelto a tener especial protagonismo las quejas procedentes de personas residentes en varios barrios de Sevilla, generalmente desfavorecidos, aunque con importantes diferencias en cuanto a su problemática social entre unos y otros.

Las actuaciones que iniciamos en 2021 y de las que hemos efectuado un seguimiento conforme las circunstancias y las nuevas quejas recibidas así lo exigían, concluían en 2023 tras comunicarnos la Consejería competente en materia de energía que se realizaría una auditoria de las instalaciones y redes eléctricas existentes en estas barriadas para verificar el estado de las mismas.

Durante 2024 hemos tenido acceso al resultado [resultado BOPA] de esta auditoría, que reitera las manifestaciones previas de la distribuidora relativas a la capacidad de suministro para atender la demanda existente, culpando mayoritariamente a los enganches ilegales de los problemas existentes, especialmente a los asociados a cultivos ilegales de marihuana. En algunos centros la potencia contratada se encontraría cerca del límite de potencia que pueden suministrar, por lo que se planteaba la necesidad de modificaciones de la infraestructura a futuro. También se habrían detectado anomalías en la red de distribución que podrían contribuir a los cortes, lo que habría justificado la decisión de la administración autonómica de inicio de expediente de investigación a la distribuidora para su subsanación.

Ante esta información, y habiendo recibido quejas que ponían de manifiesto la **sensación de abandono** que sienten los vecinos y la necesidad de adoptar soluciones definitivas, en agosto de 2024 solicitamos a la Delegación Territorial en Sevilla de la Consejería de Industria, Energía y Minas, al Ayuntamiento de Sevilla y a la Subdelegación del Gobierno en Sevilla la remisión de informe en sus respectivos ámbitos de competencias.

Ante las respuestas recibidas, esta Institución debe poner de manifiesto, nuevamente, que pese al tiempo transcurrido, lamentablemente **poco se ha avanzado en la solución al problema de los cortes de luz en barriadas de Sevilla**. (Actualización de información sobre la queja 21/0337).



Observamos así que de poco sirven las intervenciones puntuales para incautación de marihuana en las viviendas donde se produce el delito de defraudación eléctrica, o las inversiones para mejorar las instalaciones de red de distribución eléctrica, si no se acompañan de una actuación de seguimiento continuo y coordinado.

Tal como venimos insistiendo, se requiere de un abordaje amplio y global, en el que se valore la situación a nivel de Andalucía y se formulen propuestas de intervención escalables desde un nivel de comunidad autónoma a un nivel local.

Los barrios que sufren cortes de luz continuos reclaman que se garantice el derecho a disponer en sus hogares de un suministro eléctrico en condiciones mínimas de seguridad y calidad.

En este sentido, de nuevo hemos recordado los planteamientos que realizamos en su día a las distintas administraciones implicadas y a la distribuidora eléctrica en la tramitación de la queja 19/2711, referidos a una propuesta organizada, planificada y coordinada de intervención para solucionar estos problemas.

Sin embargo, y pese a los esfuerzos realizados por cada una de las partes implicadas que hemos de reconocer, seguimos observando que las actuaciones desarrolladas no parecen seguir una guía de intervención ni un enfoque coordinado de desarrollo y seguimiento.

Por ello no podemos dejar de hacerles reflexionar sobre el **grave problema social** que afecta a miles de personas que residen en los barrios donde se producen los cortes de luz y sobre la necesidad de garantizarles el derecho a disponer en sus hogares de un suministro eléctrico en condiciones mínimas de seguridad y calidad. Para ello entendemos que resulta oportuno recurrir a la adopción de cuantas medidas alcancen a la competencia de cada una de las partes implicadas, así como revisar de modo honesto y coherente con el fin pretendido los avances producidos y los obstáculos que aún deben removerse.

2.3.3. Mediación

2.3.3.1. Introducción

...

Ello no obsta para que muchos de los asuntos que son gestionados deban continuar con el abordaje del procedimiento de la supervisión clásica. Sin embargo, en todos aquellos supuestos en los que sea factible utilizar un medio flexible del tipo que nos procura la mediación o la intermediación, en determinados momentos, se optará por trabajar con las herramientas de que disponemos para fomentar una cultura de diálogo, cooperación y solución de problemas entre los verdaderos protagonistas de las controversias que llegan a esta institución, es decir, la ciudadanía y las administraciones públicas.

Este informe se redacta en el momento de la entrada en vigor de la Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia, como ya se ha referido en el punto anterior de este capítulo, pero debe resaltarse en este epígrafe la importancia de que uno de los dos títulos que la conforman esté dedicado a los denominados MASC (Mecanismos adecuados para la solución de controversias), que precisamente se refieren a la negociación, la mediación, la intermediación y otras fórmulas adaptativas. El establecimiento de la obligación de recurrir a alguno de estos medios como requisito previo a la presentación de una demanda en el orden jurisdiccional coloca a la negociación y la mediación, en su caso, como requisito de procedibilidad.

...



2.3.3.2.1. Quejas relativas al eje de Personas

...

Por otro lado, también en el curso del año, atendimos una situación de vulnerabilidad provocada en este caso por la **insalubridad en la que se encontró un bloque de vecinos** a consecuencia del bloqueo de un desahucio judicial de más de 15 años (queja 24/3788). La presidenta del bloque de vecinos de una localidad sevillana, nos trasladaba que llevaban más de 15 años soportando las consecuencias de una vivienda abandonada en la cuarta planta, propiedad de un Fondo de Inversión, que fue desvalijada de las ventanas, y tapiada la puerta de acceso. El espacio se había convertido en un palomar, plagado de animales muertos, parásitos y excrementos, además de los ruidos que los vecinos debían soportar. Habían puesto denuncias a la policía local, presentado instancias al ayuntamiento, quejas en urbanismo, pero no tenían respuesta ni se actuaba, pues al parecer existía, como se ha comentado, un proceso de desahucio interpuesto por el Fondo, desde hacía 15 años. Relataban los vecinos también que incluso habían tratado de contactar con el Fondo de Inversión, sin éxito.

Tras la información aportada, a mediados de mayo iniciamos actuaciones mediadoras instando la colaboración del Fondo de Inversión, que pertenecía a una entidad financiera. Para ello les enviamos el Informe del Servicio de Salud Pública que la Junta de Andalucía realizó a petición de una interesada, siendo ésta la única respuesta de la administración de todos sus intentos y peticiones municipales. Traslamos a la propiedad del inmueble la necesidad de llevar a cabo con urgencia una actuación con base en el informe de la Inspección de Salud. Por otra parte, y ante la falta de respuesta municipal, impulsamos actuaciones mediadoras consistentes en informar e instar la colaboración del Ayuntamiento para la adopción de medidas contingentes que contribuyeran a minimizar la situación ante la cuestión de insalubridad pública declarada.

Tras nuestra intervención, por parte del Ayuntamiento se procedería a la colocación de jaulas en la azotea, para ir conteniendo la colonia de palomas existente. Y por parte del Área de Urbanismo, ya nos comunicaron que habían solicitado la intervención de la policía local y remitirían informe a la Defensoría, que trasladamos a los vecinos a los efectos de su conocimiento.

Por parte del Fondo de Inversión propietario del inmueble afecto, informaron que habían activado el asunto, comunicándose con su abogado y procurador en la causa judicial que tenía bloqueado el acceso al inmueble para la presentación en el juzgado de los informes acreditativos de la situación de insalubridad, con el propósito de lograr la autorización judicial de acceso al inmueble lo antes posible.

Posteriormente, la interesada nos remitió el siguiente texto: *“agradecerte tu labor con respecto a la problemática de la vivienda de B. C., en el día de hoy he recibido una llamada de Barcelona y ahora mismo acaba de marcharse el responsable de la provincia de La Caixa, quien me ha asegurado que en cuestión de días van a proceder a limpiar la vivienda y a tomar todas las medidas que sean necesarias al respecto. De todas formas, te seguiré informando para certificar que se hace efectivo todo lo que me han asegurado por parte de la entidad.”* En fecha posterior, nos envió fotografías del acceso a la vivienda y nos comentó que se había solucionado todo, con una limpieza completa y que *“si no llega a ser por ustedes, aún seguimos esperando”*.

La Defensoría utiliza procesos adaptativos y flexibles como lo son la intermediación y la mediación, que permiten tejer la interrelación entre las personas afectadas para resolver un conflicto

Este asunto se destaca en la medida que se consideró esencial para su resolución utilizar procesos adaptativos y flexibles como lo son la intermediación y la mediación, que permite tejer la interrelación entre los afectados directos e indirectos de un conflicto. Además, pone en evidencia cómo un problema real, que llega al extremo de una situación insalubre declarada, es consecuencia de la inmovilidad de un proceso judicial lento y rígido, limitado a analizar solo una parte de la controversia, centrándose en exclusiva en el problema del desahucio, que ni siquiera tenía sentido ya y que estaba bloqueando la posibilidad de actuar por parte de otras instancias.



2.4. Resoluciones

2.4.1. Personas

2.4.1.3. Infancia y adolescencia

Queja 22/6935

- ▷ **Administración afectada:** Viceconsejería de Justicia, Administración Local y Función Pública.
- ▷ **Estado de la Tramitación:** Cerrada. Acepta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Deficiente trato que recibió una menor al comparecer como víctima en un juicio celebrado en Torremolinos (Málaga).
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se promueva la elaboración de un protocolo que coordine la intervención en las distintas provincias de Andalucía del SAVA, policía, fiscalía y juzgados para garantizar a las víctimas, menores de edad, el acompañamiento, atención psicológica y social, y asesoramiento jurídico que precisen en los procedimientos judiciales en los que hayan de intervenir.

Queja 23/5510

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública. Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación. Consejería de Salud y Consumo.
- ▷ **Estado de la Tramitación:** Cerrada. Acepta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Medidas propuestas sobre salud mental para menores infractores. Seguimiento del Informe Especial sobre la atención a menores infractores en los centros de internamiento de Andalucía.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para elaborar y acordar la aprobación de un convenio específico de colaboración para el impulso y mejora del conjunto de actuaciones del sistema sanitario en el marco del sistema penal juvenil que se han señalado en el contenido de la presente Resolución.

Queja 23/5511

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública. Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación. Colegio de Abogados de Almería, Cádiz, Jerez de la Frontera, Córdoba, Lucena (Córdoba), Granada, Huelva, Jaén, Málaga, Antequera y Colegio de Abogados de Sevilla.
- ▷ **Estado de la Tramitación:** Cerrada. Acepta.



- ▷ **Descripción de la actuación:** Medidas de colaboración con los Colegios de Abogados para la atención a menores infractores. Seguimiento del Informe Especial sobre la atención a menores infractores en los centros de internamiento de Andalucía.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que se proceda a elaborar y acordar la aprobación de un convenio específico de colaboración para el impulso y mejora del conjunto de actuaciones profesionales atribuidas a la Abogacía en el marco del sistema de justicia penal juvenil gestionado por la Comunidad Autónoma de Andalucía.

...

2.4.3. Justicia y Cultura de Paz

2.4.3.1. Justicia y Memoria Democrática

Queja 19/0202

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Huelva
- ▷ **Resultado de la actuación:** Cerrada, sin respuesta a la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Asoc. memorialista de Huelva pide retirar honores y callejero contrario a la normativa
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

Recomendación. Que se proceda de forma urgente a dar respuesta a la solicitud realizada por la Asociación promotora, así como que se adopten las medidas que se consideren necesarias y adecuadas que permitan dar respuesta a los ciudadanos en los plazos establecidos en la normativa que sea de aplicación.

Queja 21/0015

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Moguer
- ▷ **Resultado de la actuación:** Cerrada, sin respuesta a la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Eliminación de elementos aún no retirados, contrarios a la memoria histórica y democrática de Andalucía en la provincia de Huelva
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

Recomendación de proceder a la eliminación de aquellos elementos que conforme al artículo 32 de la Ley 2/2017, de 28 de marzo, de Memoria Histórica y Democrática de Andalucía, tengan la consideración de contrarios a la misma, y en caso de que no exista la certeza de dicha consideración, que se eleve consulta al Comité Técnico de la Consejería de Cultura y Patrimonio Histórico de la Junta de Andalucía.

Queja 22/8533

- ▷ **Administración afectada:** Viceconsejería de Justicia, Administración Local y Función Pública
- ▷ **Resultado de la actuación:** Cerrada, no acepta la Resolución



▷ **Descripción de la actuación:** Reconocimiento beneficio justicia jurídica gratuita a las Asociaciones medioambientales sin ánimo de lucro

▷ **RESOLUCIÓN:**

Recomendación. Que se proceda por esa Viceconsejería a impartir instrucciones a las Comisiones Provinciales de Asistencia Jurídica Gratuita para que se adopte un criterio uniforme en el particular de reconocer el beneficio de asistencia jurídica gratuita para estas Asociaciones, y en general en aquellas otras cuestiones donde pueda existir una disparidad de criterios que supongan un quebranto del principio de seguridad jurídica.

3. Actividad institucional

3.1.4. Relaciones de colaboración con asociaciones y agentes sociales

...

En materia de prisiones, se han mantenido reuniones con los centros penitenciarios de Almería y Morón de la Frontera (Sevilla), además del centro de Inserción Social de Granada. Muchas de estas entidades pertenecen al Consejo Social Penitenciario y desarrollan programas que repercuten directamente en la reinserción social de las personas privadas de libertad. Por lo tanto, un punto fundamental para afianzar estos procesos.

...

3.1.5. Relaciones de colaboración con administraciones públicas

...

En primer lugar destacamos las reuniones mantenidas con la dirección del centro, subdirectores y equipos técnicos, que han sido fundamentales para analizar los distintos recursos de los que disponen para favorecer la inserción de las personas privadas de libertad, así como las necesidades destacadas y buenas prácticas de referencia. Reuniones que se iniciaron en 2023 y se han seguido promoviendo en 2024.

...



4. La colaboración de las administraciones públicas con la Institución

4.2. Administraciones no colaboradoras. Análisis por bloques temáticos de materias

4.2.3. Cultura de paz

4.2.3.1. Justicia, Memoria Democrática y Política Interior

4.2.3.1.1. Justicia

Queja 22/8533

- ▷ **Administración afectada:** Viceconsejería de Justicia, Administración Local y Función Pública.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No aceptada.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Reconocimiento beneficio justicia jurídica gratuita a las Asociaciones medioambientales sin ánimo de lucro.

RESOLUCIÓN: Recomendación para que se proceda por esa Viceconsejería a impartir instrucciones a las Comisiones Provinciales de Asistencia Jurídica Gratuita para que se adopte un criterio uniforme en el particular de reconocer el beneficio de asistencia jurídica gratuita para estas Asociaciones, y en general en aquellas otras cuestiones donde pueda existir una disparidad de criterios que supongan un quebranto del principio de seguridad jurídica.

4.2.3.1.2. Memoria Democrática

Queja 19/0202

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Huelva.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Asociación memorialista de Huelva pide retirar honores y callejero contrario a la normativa.

RESOLUCIÓN: Recomendación para que se proceda de forma urgente a dar respuesta a la solicitud realizada por la Asociación promotora, así como que se adopten las medidas que se consideren necesarias y adecuadas que permitan dar respuesta a los ciudadanos en los plazos establecidos en la normativa que sea de aplicación.

Queja 21/0015

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Moguer.



- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Eliminación de elementos aún no retirados, contrarios a la memoria histórica y democrática de Andalucía en la provincia de Huelva.

RESOLUCIÓN: Recomendación para que se proceda a la eliminación de aquellos elementos que conforme al artículo 32 de la Ley 2/2017, de 28 de marzo, de Memoria Histórica y Democrática de Andalucía, tengan la consideración de contrarios a la misma, y en caso de que no exista la certeza de dicha consideración, que se eleve consulta al Comité Técnico de la Consejería de Cultura y Patrimonio Histórico de la Junta de Andalucía.

4.2.3.1.3. Política Interior

Queja 22/6897

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Setenil de las Bodegas.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Sin respuesta a solicitud de expedición de documentación de carabina por extravío.

RESOLUCIÓN: Recomendación para que se proceda de forma urgente a dar respuesta a la solicitud realizada por el interesado, así como que se adopten las medidas que se consideren necesarias y adecuadas que permitan dar respuesta a los ciudadanos en los plazos establecidos en la normativa que sea de aplicación.

4.3. Declaraciones de actitud entorpecedora. Análisis por bloques temáticos de materias

4.3.2. Cultura de paz

4.3.2.1. Justicia, Memoria Democrática y Política Interior

Queja 24/1309, dirigida al Ayuntamiento de Gines, relativa a la falta de sanción de vehículos no autorizados estacionados en una zona reservada para personas con discapacidad.



Revista del Informe Anual

2. Eje Personas

Mejorando el servicio público del Punto de Encuentro Familiar en interés superior del menor

De todos los actores implicados en las rupturas familiares, de manera singular cuando se produce en un entorno de elevado conflicto, no cabe duda de que la parte más frágil son los hijos. Niños y niñas que en una etapa de su vida que requieren de estabilidad y un clima de convivencia armónico para crecer y madurar como personas, se ven obligados a asistir a disputas entre sus progenitores, o entre estos y otros miembros de la familia, sin comprender bien los motivos de tales desavenencias. En no pocas ocasiones, además, las personas menores son requeridas para decantarse por una u otra parte, y utilizadas como instrumento de presión o como medio para hacer el mayor daño posible a la otra parte.

Un elevado número de estas disputas familiares terminan en los tribunales de justicia. Unos procedimientos en los que se dirime el régimen de guarda y custodia y comunicación con el progenitor no custodio, o el económico, regulador de las medidas a adoptar respecto de hijos e hijas desde el momento en que se produce la separación de sus progenitores. Lamentablemente es un hecho que muchos padres y madres se ven obligados a obtener una respuesta judicial al no ser capaces de llegar a un acuerdo que regule en el futuro las relaciones con sus hijos y la obligación de proporcionarles alimentos, en el más amplio sentido de la palabra.

En no poca ocasiones, **el juzgador se ve en la tesitura de ordenar que las relaciones entre los progenitores se realicen con la colaboración del servicio del Punto de Encuentro Familiar (PEF)**. Se trata de un servicio de la administración que tiene por objetivo servir de espacio neutral para garantizar el derecho de las personas menores de edad a relacionarse con sus progenitores y familiares. Su carácter es temporal y excepcional, y en él se presta atención profesional multidisciplinar, mediante la cual se pretende dotar a los progenitores de técnicas que les permitan el ejercicio positivo de la paternidad o maternidad y de la consiguiente independencia respecto a dicho servicio.

Como servicio público que es, **las quejas por el funcionamiento de los PEF no son ajenas a la actividad de la Institución**. Recibimos denuncias sobre presuntas presiones desproporcionadas a los niños y niñas para vencer su reticencia y que accedan a tener relación con la persona a quien el juzgado confiere el derecho de visitas; acontecimientos relevantes durante el desarrollo de las visitas de los que no se informa al juzgado; escasa experiencia profesional en el desempeño de estos servicios por su personal; o, también, deficiencias en las infraestructuras de los PEF que no se acomodan a los fines pretendidos.

En este contexto, esta Institución ha acordado **elaborar un informe especial sobre los Puntos de Encuentro Familiar** con el propósito de analizar las fortalezas y debilidades del mencionado servicio para poder formular, mediante recomendaciones y sugerencias, propuesta que ayuden a mejorar la importante labor que se desarrolla en aquellos.

Sin perjuicio de esta actividad general, hemos tenido ocasión de profundizar en el trabajo que se ejecuta en un PEF ubicado en la provincia de Granada. Tras la tramitación de la queja así como una visita a sus instalaciones por personal técnico de esta Institución, hemos **recomendado** a la Delegación Territorial de Justicia que se acometa la elaboración de la Carta de Servicios que ofrece el PEF de referencia, detallando las obligaciones que asume la Junta de Andalucía al prestar dicho servicio público, especificando aspectos concretos de su intervención que no se contempla en la reglamentación reguladora de los PEF de la Junta de Andalucía, así como compromisos de calidad en cuanto a tiempos de respuesta, ratios de personal en relación del número de casos atendidos, ocupación máxima de las instalaciones; y también detallando los cauces de participación de la ciudadanía en el control del correcto funcionamiento del servicio.



Asimismo para mejorar el servicio siempre en interés superior del menor, hemos **recomendado** un control más continuado por la administración, especialmente en lo relativo a las quejas o reclamaciones que las personas usuarias pudieran presentar, supervisando la respuesta del PEF y ofreciendo a las personas interesadas información detallada sobre el trámite otorgado a su reclamación. (Queja 22/7927).

La salud mental dificulta la superación de los factores de inclusión

El entorno juega un papel muy significativo en la salud mental, hasta el punto de que no se puede entender sin tener en cuenta la familia, el colegio, el trabajo o el contexto social y cultural, de una persona, como ya apuntaba M Kastrump.

Tras años velando por los derechos y libertades de las personas, desde esta Defensoría estamos convencidos de que **la enfermedad mental es un riesgo para quienes la padecen y su entorno más inmediato**, agravándose sus efectos en la población más vulnerable de nuestra Comunidad Autónoma.

Son muchos los factores de riesgo a los que se enfrentan quienes disponen de escasos recursos económicos que apenas les impiden hacerse cargo de sus necesidades básicas, o de quienes viven bajo la amenaza de la pérdida de su vivienda, con hijos que necesitan un techo donde desarrollarse. En otras ocasiones son las personas mayores, o las personas con discapacidad, migrantes, o quienes residen en la calle, en las que confluyen distintos problemas que les dificultan su día a día.

La salud en los colectivos vulnerables tiene que ver con la respuesta que les ofrezca la sociedad, cuyo abordaje encuentra barreras limitantes al acceso a los servicios como pudiera ser la falta de información o las situaciones de discriminación. Casuísticas que llevan a dirigirse a esta Defensoría buscando el apoyo que no siempre encuentran en las administraciones, bien sea por falta de recursos o por la ausencia de una intervención integral o al menos coordinada, para aportar soluciones a sus problemas.

Para las **personas gitanas** enfrentarse a los problemas de salud mental es todo un reto, dado que, si ya es un estigma en el resto de población mucho más para estas personas. Nos trasladan en distintas quejas las desigualdades que sufren las personas gitanas, provocadas en gran parte por situaciones de racismo y que son origen de muchos desequilibrios personales cuando no de un trastorno mental grave.

Una problemática muy invisibilizada dado que no se han realizado estudios que permitan un abordaje transcultural de esta situación y que las administraciones debieran de tener en cuenta.

Por su parte, la detección de la salud mental en la **población migrante** es uno de los principales retos de los recursos públicos, dado que ha de tenerse en cuenta la situación de partida de estas personas para comprender sus éxitos y sus fracasos, que en ocasiones se manifiestan con trastornos mentales.

Dejar atrás tu “modelo de vida” y la necesidad de incorporarte a uno nuevo, y tener que hacerlo en un tiempo récord, deja huella en quienes toman la decisión de partir de su entorno familiar, con miedo de las pérdidas pero también esperanza con las ganancias.

Todo un aprendizaje en el que aparecen cambios bruscos e inseguridades, rechazos de la sociedad de receptora cuando no segregación y marginalidad, como es el caso de quienes residen en un asentamiento de migrantes, apartados del entorno en el que trabajan, percibidos como mano de obra y no como ciudadanos objeto de derechos.

Entre las queja recibidas, destacamos la de aquellas personas que viven en las **grandes barriadas de Andalucía, ámbitos urbanos a los que hay que prestar una especial atención a la salud mental**, dado que confluyen en los mismos población de distintos entornos culturales. Conviven familias gitanas y no gitanas, además de otras procedentes de marrocos o de áfrica subsahariana, con grandes dificultades para enfrentarse a su día a día, que como antes exponíamos, requieren un tratamiento transcultural. Cuando todo se tambalea surge o resurge el fantasma de la enfermedad mental.



En general, reseñamos la fortaleza de la mujer como canalizadora de estas demandas de atención, de las propias y de las de su entorno familiar, que se desmorona cuando no recibe las respuestas adecuadas, dado que los servicios sociales y sanitarios de barrio no disponen de los recursos personales adecuados a sus necesidades, siendo escasos o prácticamente nulos los dispositivos de salud especializados, sobre todo los destinados a los menores.

Estas dificultades diarias para alcanzar el bienestar que todo ciudadano anhela se refleja también en gran parte de las **personas privadas de libertad**, que viven con ansiedad el devenir de sus allegados. En ocasiones, nos trasladan la situación de sus familias, viviendo en pisos con un grado importante de hacinamiento, sin poder buscar otra vivienda ante la falta de recursos, que se ve mermados por su ingreso en prisión. Son personas que nos transmiten la frustración de no poder ayudar, teniendo que atender también a su propia recuperación, que en muchas ocasiones está condicionada por la patología dual provocada por el consumo y la enfermedad mental. Una rueda de la que es difícil salir.

No se ha de olvidar a **quienes padecen alguna enfermedad mental y residen en municipios más pequeños**, sin los servicios públicos especializados que aborden esta problemática, se encuentran señalados y estigmatizados por la población residente.

La salud mental en los colectivos vulnerables tiene mucho que ver con la respuesta que les ofrece la sociedad

En este sentido, los pueblos de pocos habitantes, a pesar de contar con facilidades para detectar estas situaciones, ya que se conocen todos y pueden dar las alertas a su debido tiempo, requiere de equipos interdisciplinares en los distritos y mecanismos de coordinación formales para mejorar la detección y tratamiento de estas situaciones, con una mejor formación de los/as profesionales.

Pero quizá sean **las personas sin hogar** las que puedan tener más dificultades para enfrentarse al tratamiento de la enfermedad mental. Es el sinhogarismo una problemática multicausal que se cronifica cuando se ven reducidos los ingresos hasta tal punto que se ha quebrado el proyecto de vida, teniendo que sobrevivir cada día en condiciones no adecuadas, y lo que es más grave, sin expectativas para superarlo.

El estado de salud de estas personas es un factor relevante dado que, un porcentaje muy importante presenta algún síntoma depresivo, siendo aún más significativo en las mujeres". Unos indicadores en ambos sexos, más elevado que en la población en general.

Todas las situaciones relacionadas con la enfermedad mental en población vulnerable dificulta aún más su abordaje, necesitando protocolos y espacios donde compartir estos casos, dado que detectamos en los profesionales soledad y "una situación de sentirse desbordados".

La propia enfermedad mental de quienes se encuentran en un contexto de vulnerabilidad social sitúa a estas personas frente a desafíos comunes tales como el estigma, la discriminación, la vivencia de abusos y violencia, o dificultades en el acceso a servicios de salud, educación, empleo, etcétera.

En la salud mental es importante reconocer la vulnerabilidad individual y social de estas personas y abordar así enfoques acordes con sus peculiaridades y situaciones sociales, teniendo en cuenta sus contextos culturales.

En este sentido la Agenda 2030 propone a través del ODS 10, reducir la desigualdad en todas sus manifestaciones, para lo cual es necesario **abordar la salud mental sin demora**, aplicando tratamientos sin espacios en blanco, **con continuidad y atendiendo al contexto familiar y cultural de los y las pacientes**.



Relatos de vidas y sueños desde una prisión: testimonios duros y de segundas oportunidades

En noviembre de 2024, el Defensor del Pueblo Andaluz en funciones, Jesús Maeztu, mantuvo un encuentro con una representación de personas privadas de libertad que habían participado en un certamen literario de relatos penitenciarios “Equipaje para la libertad”; organizado por la asociación Zaqueo en colaboración con el Ayuntamiento de Sevilla.

Una decena de estos autores, que se encuentran en el centro penitenciario de Morón de la Frontera, fueron los encargados de exponer una breve reseña de sus relatos, auténticos testimonios de vivencias, duros y desgarradores, pero también de esperanza y de segundas oportunidades, como ellos mismos resumieron.

En su intervención, el Defensor del Pueblo Andaluz hizo una breve exposición de sus impresiones destacando algunos aspectos de cada una de estas historias. Así, el “grito” de los relatos de Abraham sobre la responsabilidad que cada uno tiene para cambiar, no juzgar y aprovechar las oportunidades; los dos relatos de Moisés que describen con humor y humanidad el día a día de la cárcel y el amplio abanico de personas que en ella habitan; el amor que nos relata Francisco, o la dura historia del que no está ni quiere estar en el sistema, donde su autor deja entrever el mundo hostil del que viene y que lo ha ido forjando.

También relatos de unos y otros escritos sobre el valor de la “libertad”, ya sea como historia o poesía por parte de Antonio; ya sea reivindicativa y de propuestas de mejora por parte de Juan Manuel.

Finalmente, otras obras hablaban de la fuerza y necesidad de cambio, como las conmovedoras historias de Santiago y Antonio sobre el potencial que todos tenemos para cambiar-podemos elegir entre el bien o el mal- ¿tú que eliges?, se preguntan. De la posibilidad de cambio personal también habla Antonio en su relato sobre el flamenco, apostando por su potencial para hacernos mejor persona, para reclamar ayuda y medidas de las administraciones, que potencien este Patrimonio Inmaterial como fuente de empleo de las personas, sobre todo, en las cárceles.

El defensor concluyó recuperando una reflexión de uno de los internos sobre el trabajo profesional de las entidades que trabajan con este colectivo para poner en valor esta iniciativa que ya ha convocado su segunda edición, con la colaboración del Ayuntamiento.

Proyectos como este, dijo el defensor, contribuyen a cumplir con el mandato constitucional para las penas privativas de libertad, recogido en el artículo 25.2 de la Constitución y referido a la reeducación y la reinserción social. “La reducción de la reincidencia es fundamental para construir sociedades inclusivas y sostenibles, tal y como se contempla en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible”, dijo Jesús Maeztu.

La reunión tuvo lugar en el centro penitenciario de Morón de la Frontera, donde el defensor estuvo acompañado del director del centro, y parte de su equipo, además de otras personas internas y una representación de las entidades que conforman la plataforma EnRedes con las que posteriormente mantuvo un encuentro.

3. Eje Planeta y Prosperidad

Subvenciones y ayudas en concurrencia no competitiva. Tonto el último

*Preocupación de la Institución, en relación con la utilización por la Administración andaluza de las herramientas tecnológicas que posibilitan la administración electrónica, su aplicación en la **concesión de ayudas y subvenciones** sin establecer medidas compensatorias para evitar que se vean discriminadas las personas que presentan más dificultades en el acceso a las herramientas tecnológicas*



La Administración de la Junta de Andalucía ha optado para la concesión de ayudas y subvenciones a colectivos numerosos de personas, por **sistemas de concurrencia no competitiva**, imponiendo como obligatoria la tramitación telemática de las solicitudes y estableciendo su selección por orden de llegada hasta el agotamiento de los fondos.

Esta decisión nos parece cuestionable, en primer lugar porque está generalizando un sistema de concesión de ayudas y subvenciones, como es la concurrencia no competitiva, que de conformidad con la normativa reguladora de las ayudas y subvenciones a nivel europeo, estatal y autonómico, **debería ser la excepción frente a la regla de la selección por méritos o criterios de preferencia**.

La razón aducida es que las posibles personas beneficiarias cumplen todos los requisitos exigidos para ser seleccionadas, por lo que no es necesario establecer criterios de selección entre las mismas. Lo cierto es que, aunque esta premisa sea básicamente cierta, no deja de ser igualmente cierto que existen diferencias entre las personas pertenecientes a estos colectivos que podrían justificar el establecimiento de criterios de selección.

Entendemos que la principal razón para optar por estos procedimientos es que resultan mas fáciles y rápidos de tramitar, lo que supone un evidente ahorro de medios y recursos para la administración y posibilitan mayor eficacia en la gestión de las ayudas y subvenciones.

Estas mismas razones, **ahorro de medios, rapidez y eficacia en la gestión**, son las que explican que además de utilizar este sistema de concesión de las ayudas, se opte por imponer la obligatoriedad de la presentación de las solicitudes por **vía telemática** y se utilice como criterio de selección el orden de llegada de las solicitudes.

Debemos aclarar que esta Institución es firme partidaria de que la administración utilice aquellos medios que le permitan cumplir sus fines de interés público de la forma mas ágil, rápida, eficaz y con el mayor ahorro de medios personales y materiales que sea posible. Esto incluye la utilización de todas las herramientas tecnológicas que sean necesarias para lograr estos fines.

No obstante, creemos que **la consecución de estos objetivos debe realizarse sin que ello suponga quebrar los principios de equidad e igualdad** en el acceso a las ayudas y subvenciones públicas.

Como hemos podido comprobar en algunos de los procesos de concesión de ayudas que han seguido estos sistemas -como es el caso de las ayudas para el denominado “bono alquiler joven”; las ayudas para acceder al denominado “bono carestía”; o las ayudas tecnológicas para personas con discapacidad- los fondos públicos que las financian se han agotado rápidamente al concederse a aquellos que conseguían presentar sus solicitudes con mayor rapidez utilizando los medios telemáticos. En algunos casos, los fondos se han agotado en menos de 24 horas.

Ciertamente resulta difícil negar la eficacia del sistema. Sin embargo, no podemos dejar de **preguntarnos si el sistema ha sido igual de justo para todos los posibles beneficiarios**, si todas las personas han tenido las mismas posibilidades de acceder a estas ayudas.

Según informaciones publicadas y según nos exponen algunas de las quejas recibidas, al primar la rapidez en la presentación de las solicitudes por medios telemáticos, quienes tienen acceso a mejores recursos tecnológicos, poseen mayores habilidades sociales y cuentan con mejores canales de acceso a Internet se sitúan en una **posición de evidente ventaja** a la hora de obtener estas ayudas y subvenciones, frente a quienes carecen de estos medios, estos recursos o estas habilidades.

Creemos que **la administración andaluza debería valorar la necesidad de buscar medios para el otorgamiento de ayudas y subvenciones que, manteniendo criterios de eficacia, permitan garantizar en mayor medida los principios de equidad e igualdad**.

A tal fin creemos que, cuando sea necesario o conveniente optar por sistemas de concurrencia no competitiva, debería optarse por **utilizar criterios de selección más justos que el simple orden de presentación de las solicitudes**.

La administración electrónica, en aras de mejorar su eficacia, no puede obviar la diversidad de las personas y sus capacidades digitales. Es **esencial adoptar un enfoque de diseño centrado en el ciudadano**. Esto implica considerar las necesidades, habilidades y limitaciones de todos los usuarios al desarrollar servicios digitales. La administración electrónica debe garantizar la igualdad de todas las personas en el ejercicio de sus derechos.



4. Eje Cultura de Paz

La buena administración: XXXVII Jornadas de Coordinación de las Defensorías del Pueblo en España

La buena administración es un concepto estudiado por las Defensorías del pueblo en las XXXVII Jornadas de Coordinación de las Defensorías que ha pasado a ocupar un pilar fundamental en nuestra labor. La buena administración es un condicionante de la efectividad del Estado de Derecho, asegurando que la Administraciones Públicas y las personas que las componen actúen con diligencia en el ejercicio de sus competencias.

El creciente interés que existe en conseguir una buena administración nace de diferentes vertientes, desde los últimos años se ha intentado estudiar el rechazo a la clásica conformación del Derecho Administrativo.

En primer lugar, dicha actitud surge del deseo de disfrutar de unas instituciones públicas fuertes en las que la ciudadanía pueda confiar. En este momento es especialmente apreciable un debilitamiento en la confianza en el funcionamiento de las administraciones alimentada por casos de corrupción y por falta de diligencia para el buen desarrollo de las funciones administrativas. La Comisión de Venecia declara la importancia del papel de la Institución en la defensa de la democracia necesaria para la supervivencia del Estado de Derecho.

El segundo motivo por el que la noción de buena administración ha pasado a ocupar un capítulo tan grande de nuestras prioridades es la necesidad de repensar el sistema tradicional. La concepción tradicional de cómo funciona el Derecho administrativo derivaba en una situación de desventaja clara en pro de la Administración, donde el ciudadano se encontraba relegado a un estado de debilidad manifiesta. En la medida que ejerce la Administración potestades públicas con la posibilidad de imponer al administrado, precisa compensar la situación de desventaja con mayor claridad y transparencia. Así, con el cambio hacia una buena administración, se trata de poner al ciudadano en el centro de las políticas públicas.

A la hora de hablar de la buena administración, es ineludible apelar al concepto de diligencia debida, que, para la jurisprudencia española y europea es un término propio del concepto de buena administración. Es decir, ambos términos son inseparables y autoexplicativos. De igual manera, la buena administración está relacionada directamente con los conceptos de eficacia y de eficiencia como principios rectores de la misma. La eficiencia entendida como la capacidad de lograr el efecto que se desea, y la eficacia consiste en lograrlo con el mínimo posible de recursos.

La buena administración engloba las actividades administrativas que se tienen como deseadas y que siguen los principios básicos de la administración (legalidad, buena fe, seguridad jurídica, proporcionalidad...)

Sin embargo, la buena administración implica unos cambios de filosofía respecto a la visión tradicional de la misma. Se acaba con la idea de la discrecionalidad administrativa para acabar con la segunda razón del rechazo al tradicional derecho administrativo. Siguiendo el propósito de situar al ciudadano en el centro, se revitaliza el procedimiento administrativo, dándole más peso a la motivación y simplificando los procedimientos. En tercer lugar, se entiende la necesidad de financiar correctamente a la Administración para que pueda ser efectiva.

El Defensor del Pueblo andaluz se caracteriza por darle una importancia sustantiva a la herramienta de la mediación. El derecho a una buena administración da la posibilidad y aconseja acudir a sistemas alternativos de resolución de conflictos y prácticas restaurativas. La experiencia obtenida a través de su puesta en práctica permite a la Institución demostrar su utilidad y beneficio a la ciudadanía y a la Administración a la hora de perseguir unas prácticas propias de la buena administración. La Constitución promulga la justicia como valor superior de nuestro ordenamiento jurídico y este es reforzado si se accede a él a través de técnicas de resolución de conflictos como la mediación.

La buena administración está relacionada directamente con la eficacia y la eficiencia como principios rectores: eficiencia entendida como la capacidad de lograr el efecto que se desea y la eficacia, en lograrlo con el mínimo posible de recursos.



El impulso a la mediación y otros métodos de solución de conflictos

Ley Orgánica sobre mejora de la eficiencia de los servicios públicos de justicia

El 2 de enero de 2025 al fin ve la luz la norma con rango de Ley Orgánica 1/2025 de 2 de enero, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia, por la que se impulsa de forma decidida la **utilización de medios adecuados para solucionar controversias en vía no jurisdiccional (MASC)**, superando con ello las reticencias que en nuestro país conlleva aún el uso real de estas fórmulas no confrontativas, a pesar de que vienen demostrando de manera sostenida la meritada eficacia en los resultados obtenidos, así como la eficiencia en el uso de recursos públicos.

Ya debe superarse el manido argumento de que nuestra cultura adversarial en la gestión de conflictos no permite el despliegue de las bondades del uso de instrumentos de cultura de paz. La clave está en la consolidación de un servicio de Justicia más amplio y sostenible, basado en la capacidad de negociación entre las partes o con la intervención de un tercero, como es el caso de la conciliación o la mediación. La madurez democrática de este país merece ya ser reconocida y puesta de manifiesto con el uso de los denominados MASC, por lo que nos concierne en la institución del Defensor del Pueblo Andaluz, en relación con los conflictos que se producen entre ciudadanía y administraciones públicas en el ámbito del derecho administrativo.

Estos mecanismos, flexibles y adaptativos, están conformados por actividades negociadoras, en las que la participación de las personas es tan importante como la de sus representantes, como son los abogados. Estos son los profesionales, entre otros, llamados a aprovechar la oportunidad del diálogo y la negociación para acercar posturas, comprender y compartir los intereses comunes de ambas partes y lograr un acuerdo pacífico para solventar las controversias, dentro del marco normativo, y sin desmerecer el ámbito judicial al que siempre podrá acudir, si no existiera posibilidad de pacto y, en cumplimiento lógico de la tutela judicial efectiva que propugna nuestra Constitución española.

Amén de la negociación entre partes, los métodos a que hace referencia la ley, y que ya tienen un amplio despliegue en nuestro país, son la conciliación y la mediación, en la que esa negociación antes citada se desarrolla en un proceso ágil y flexible en el que un tercero imparcial interviene con técnicas profesionales para gestionar las controversias, coadyuvando a las partes en un entorno colaborativo.

Otros mecanismos a los que se refiere la Ley Orgánica son la opinión de persona experta independiente o la justicia restaurativa, vinculada al ámbito penal y a situaciones en las que existe un daño causado, en el cual se conjuga la presencia de una parte considerada víctima y la de la persona o personas victimarias.

La nueva norma presenta, además de la voluntad impulsora de los métodos antes citados, aspectos clave que debemos resaltar, tales como su ámbito de aplicación. En ese sentido, nuevamente el legislador se ha centrado en los asuntos civiles y mercantiles (incluidos los transfronterizos), pero sin abordar aún el ámbito penal, laboral, concursal o administrativo. Si bien excluye dichos escenarios, remitiéndose a regulación específica, por ejemplo, para los conflictos que atendemos en el Defensor del Pueblo Andaluz, en los que está involucrada una Administración Pública, no es menos cierto que la norma tiene vocación universalizadora, pretendiendo un fomento decidido a los MASC y, de seguro, será utilizada, como lo fue en la práctica, y con carácter subsidiario, en otros ámbitos, la Ley 5/2012 de 6 de julio sobre mediación de asuntos civiles y mercantiles.

La clave está en la consolidación de un servicio de Justicia más amplio y sostenible, basado en la capacidad de negociación entre las partes o con la intervención de un tercero, como es el caso de la conciliación o la mediación.

Uno de los aspectos más importantes y novedosos de la citada Ley Orgánica es el establecimiento como requisito de procedibilidad, es decir, la consideración de obligatoriedad, de acudir a un mecanismo de solución alternativa a la vía judicial, esto es, a los MASC, antes de poder presentar una demanda que inicie un procedimiento judicial. Esto es así, salvando algunas excepciones, para los asuntos civiles, por lo que siendo el derecho civil nuestro derecho común por



excelencia, cabe desprenderse que el discurrir de la normativa en otros órdenes jurisdiccionales podría seguir la tendencia de establecer dicho requisito pre-procesal.

La cuestión no es baladí, por cuanto se coloca en posición relevante la máxima de dialogar antes de confrontar, y es que el diálogo se basa en colaboración y abordaje positivo, afrontando la controversia de manera reflexiva, de forma interactiva y con escucha activa, alejándose de los monólogos que desde la confrontación sistemática dibuja un procedimiento judicial, a pesar del derecho a la defensa y réplicas o contra-réplicas, que obviamente contempla nuestro ordenamiento jurídico procesal. Así, en el ámbito de la confrontación que procura el sistema judicial, nos colocamos en un escenario competitivo, en el que una parte gana y otra pierde. No existe posibilidad de alcanzar un consenso tras haberse producido una discusión con base en la cooperación y el entendimiento de los mutuos intereses de las partes. Esto solo lo promueve el ejercicio de un mecanismo alternativo, que es justo por lo que ahora aboga la Ley Orgánica, no solo dirigida a descongestionar el conocido atasco de asuntos que acumulan muchos Juzgados y Tribunales en nuestro país, ocasionado por múltiples factores, sino que tiene vocación de superar la citada confrontación, potenciando una mirada diferente, basada en la cultura de paz.

Por otra parte, la recién estrenada norma reconoce que los procesos que se desarrollen a su amparo serán siempre confidenciales, algo que conforma la columna vertebral de los procesos de mediación. Es un aspecto relevante, en la medida en que da seguridad jurídica y confianza en el proceso a las partes que negocian una posible solución, sabiendo que el resultado es incierto y que podrá saldarse con un pacto que ponga fin, en todo o en parte, a la controversia que los llevó a iniciar las conversaciones, pero que también podría terminar sin acuerdo y verse en la tesitura de optar por interponer una demanda judicial, en el legítimo ejercicio de la ya mencionada tutela judicial efectiva.

Justicia, por tanto, es lo que propugna la Ley Orgánica, ofreciendo un impulso a los MASC, tratando de lograr con las medidas que se han comentado, una vía más, una vía diferente, una vía alternativa y complementaria, una vía eficaz, en suma, para alcanzar la Justicia, sin vernos obligados necesariamente, y como única posibilidad, a litigar.

Por último, se facilita en el texto legal la utilización de herramientas digitales para el desarrollo de negociaciones, especialmente en reclamaciones de menor cuantía. Tengamos en cuenta el avance que, en la práctica de la mediación, por ejemplo, se ha venido dando a los procesos en sede telemática, que sobre todo se pusieron de manifiesto con las dificultades generadas con la COVID-19, pero que se han afianzado y se han desarrollado técnicas y formación específica a las personas mediadoras en este sentido, permitiendo la celebración de procesos con herramientas digitales.

La figura jurídica de la caducidad de los lugares y senderos de memoria democrática

Es objeto de la Ley 20/2022, de 19 de octubre, «el reconocimiento de quienes padecieron persecución o violencia, por razones políticas, ideológicas, de pensamiento u opinión, de conciencia o creencia religiosa, de orientación e identidad sexual» (art. 1.2), fundamentándose «en los principios de verdad, justicia, reparación y garantía de no repetición, así como en los valores democráticos de concordia, convivencia, pluralismo político, defensa de los derechos humanos, cultura de paz e igualdad de hombres y mujeres» (art. 2.1).

Y de igual forma, la normativa autonómica, Ley 2/2017, de 28 de marzo, 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**» (art. 1), y los correlativos principios de verdad, justicia y reparación, y los valores democráticos de concordia, convivencia, pluralismo político, defensa de los derechos humanos, cultura de paz e igualdad de hombres y mujeres (art. 2.1).

Partiendo de dicha premisa, y con ocasión de la queja que trasladó al Defensor del Pueblo Andaluz la “**Asociación Pasaje Begoña**” (queja 23/8403), se ha podido detectar que la inacción de la Administración y la falta de transparencia en la gestión de estos asuntos, ha provocado la caducidad de muchos de los expedientes de solicitud de reconocimiento de Lugar y Sendero de Memoria.



En el concreto caso de esta asociación, con fecha 22-2-2018 presentaron su solicitud ante la Consejería de Cultura, e incorporaron posteriormente hasta 9 anexos con información complementaria. Sin embargo, no es hasta pasados más de 5 años, y coincidiendo con la petición de información al respecto, que lleva a cabo el Defensor, cuando en febrero de 2024 se procede por la Consejería a contactar con los interesados para comunicarles que “... de acuerdo con lo dispuesto en apartado 7 del artículo 24 de la citada Ley se va a iniciar un nuevo expediente para valorar la inscripción solicitada se va a iniciar un nuevo expediente para valorar la inscripción solicitada. Para poder iniciar dicho expediente le rogamos, tal como exige el mencionado artículo, dirijan al Comisionado para la Concordia una nueva solicitud de Inscripción”, mientras que a esta Defensoría se le informa que “en el mes de marzo de 2018 se inició el procedimiento para proceder a la inscripción solicitada, sin que el mismo llegase a su fin, por lo que, de acuerdo con lo dispuesto en el apartado 7 del mismo artículo, se produjo la caducidad del mismo”.

Esta falta de resolución expresa que declare la caducidad y su notificación a los interesados, agrava la falta de transparencia que ya se comentó, y agrava también la deficiente gestión de la tramitación del expediente.

Tras requerir una nueva solicitud de informe por parte de la Institución del Defensor, se pone en conocimiento por parte de la Administración autonómica que el Grupo de Trabajo sobre Lugares y Senderos de Memoria Democrática se constituyó por vez primera el 6-11-2018, quedando constancia en acta de que se concedía el plazo de un mes para la emisión del informe que preceptúa el apartado 3 de la D.A. 4ª del Decreto 93/2018, de 22 de mayo. La cuestión clave en todo este asunto, es que **si la Administración hubiera emitido dicho informe en plazo, se hubiera evitado la caducidad del expediente.**

La inacción de la Administración y la falta de transparencia ha provocado la caducidad de muchos de los expedientes de solicitud de reconocimiento de Lugar y Sendero de Memoria

Por otra parte, aún compartiendo “la necesidad de dotar de un contenido más sólido a los informes que sirven de base para la inscripción” debido a “la incorporación de estos lugares a una sección perteneciente al Inventario de Bienes Reconocidos del Patrimonio Histórico Andaluz”, esto no justifica el hecho de que hayan transcurrido más de 5 años sin que el informe haya sido emitido.

Pero la situación comentada aún es susceptible de agravarse, ya que en el informe recibido en febrero y abril de 2024 se comunicaba que “se va a proceder a la renovación de los miembros del Consejo de la Memoria Histórica y Democrática ... y, por tanto, de los miembros del grupo de trabajo de lugares de memoria que forman parte del mismo por ser vocales del Consejo ... Una vez conformado el nuevo grupo de trabajo, se solicitará la emisión de informe para tramitar la inscripción en el Inventario, entre otros, del Pasaje Begoña”.

Hay que añadir que no se tiene conocimiento de la renovación del Consejo y, por ende, del Grupo de Trabajo, y entendiendo que son atribuibles a la Administración todas las causas que han llevado a la caducidad de los expedientes solicitados en esta materia, **el Defensor del Pueblo Andaluz ha sugerido** realizar una modificación de lo establecido en el art. 24.7 citado, de forma **que la caducidad de dichos asuntos tenga efectos solo cuando el impedimento traiga causa de la persona solicitante, o bien que se establezca un plazo mayor y más acorde con la realidad de la tramitación de estos procedimientos.**

En conclusión, la Administración Pública autonómica debe reconsiderar su gestión y la normativa aplicable a los supuestos de reconocimiento de la calificación e inscripción de los Lugares y Senderos de Memoria Democrática, dotando de eficacia, agilidad y transparencia, en pro de una buena administración, al Consejo de Memoria Histórica y Democrática, así como a los grupos de trabajo, procedimientos o protocolos que se deseen establecer, pero con la clara intención de dar efectivo cumplimiento a la Ley.

Reforzar la alianza con las entidades sociales en la defensa de los derechos y libertades de las personas

Relaciones de la Defensoría del Pueblo Andaluz con el tejido social: “Nosotros somos porque vosotros sois”.



En un mundo donde las desigualdades sociales y económicas siguen siendo una realidad palpable, las asociaciones dedicadas a la defensa de los derechos sociales juegan un papel crucial en la promoción de la justicia y la equidad. Estas asociaciones se han convertido muchas veces en la voz de aquellas personas que a menudo son ignoradas o marginadas.

La defensa de los derechos sociales y las libertades públicas abarca una amplia gama de temas: la salud, la vivienda digna, la igualdad de oportunidades, la defensa del medio ambiente, el acceso a una educación de calidad, etcétera. Las asociaciones surgen como respuesta a esta necesidad, trabajando para garantizar que todas las personas puedan disfrutar de sus derechos básicos.

Desde la Defensoría no tenemos ninguna duda del papel de las asociaciones del Tercer Sector en su contribución directa al bienestar y la cohesión social y su importante labor en la defensa y materialización de los derechos sociales, económicos, culturales y medioambientales de la ciudadanía. Las asociaciones y colectivos sociales desempeñan un papel fundamental en la promoción de sociedades democráticas y justas.

Somos conscientes igualmente que las asociaciones se enfrentan a numerosos desafíos. La falta de inacción, la burocracia y la inexistencia de cauces de participación y escucha dificultan su labor.

A lo largo de nuestros 40 años de existencia, esta Institución siempre ha encontrado en el ámbito asociativo un aliado para contribuir a la construcción de una sociedad que garantice los derechos de todas las personas.

Las quejas presentadas por las organizaciones sociales ante nuestra Defensoría representan un claro ejemplo de **capital social vinculante**: son expresión de la participación social ligada a la actuación política, en la medida que implica una reivindicación de derechos ciudadanos que reclaman a los poderes públicos. Por ello es necesario trabajar de forma colaborativa y mejorar la implicación de dichas asociaciones en nuestro trabajo diario.

Fruto de este compromiso del Defensor del Pueblo Andaluz con las asociaciones y colectivos sociales, el pasado 23 de Abril de 2024 y como colofón de los actos del 40 aniversario de nuestra Institución, celebramos un Encuentro con más de un centenar de colectivos sociales de todas las provincias andaluzas para mostrar nuestro compromiso de conseguir, de manera conjunta, una mejor defensa y despliegue de los derechos humanos y libertades y contribuir a que se cumpla el compromiso de **“no dejar a nadie atrás”**, así como a hacer frente a las amenazas y riesgos que, por diversos motivos, se ciernen contra estos derechos.

En el auditorio de la Fundación Cajagranada¹ y ante la representación de los colectivos sociales, el Defensor del Pueblo Andaluz reconoció el trabajo del Tercer Sector en su labor diaria frente a las situaciones de injusticia y de vulneración de derechos, con soluciones nacidas desde el compromiso y la participación social, y se ofreció como un colaborador leal y a la vez crítico con la administración, *“que señala con el dedo casos que merecen ser revisados, sugiere o recomienda modificaciones en el funcionamiento administrativo e incluso impulsa el cambio de la legalidad cuando resulte preciso y necesario”*.

En este encuentro el titular de esta Institución señaló la importancia que tiene el conjunto de asociaciones que se dedican a la defensa de estos derechos: *“Vosotros sois nuestro radar para conocer qué problemas tiene la ciudadanía. Y nos proyectamos a través de vosotros. Donde vosotros no llegáis, podemos llegar nosotros, porque compartimos el mismo espíritu y las mismas inquietudes”*-

Entre otros compromisos para la defensa colectiva de los derechos de la ciudadanía, el Defensor subrayó la apuesta por el diálogo como instrumento de transformación social; la colaboración para posibilitar que se escuchen todas las voces y propuestas de la ciudadanía; el fomento de las alianzas que contribuyan a la consecución de los objetivos de la Agenda 2030 y, en especial, una educación orientada al cumplimiento de los derechos humanos.

También la exigencia a los poderes públicos para que pongan a las personas en el centro de las políticas públicas, especialmente a aquellas que *“se encuentran en situaciones de mayor vulnerabilidad”*.

En el 40º aniversario de la Institución, el defensor también ha querido homenajear 6 causas que, a su juicio, necesitan una mayor atención y un mayor empuje, y se distinguió a personalidades “ejemplares” que representan la lucha y protección de estas motivaciones.

¹ <https://www.defensordelpuebloandaluz.es/acto-40-aniversario-23-de-abril-2024-cajagranada-fundacion>



▷ **1ª causa: Protección de la infancia y adolescencia.**

RECONOCIMIENTO a María Asunción García Bonillo, presidenta de la Asociación para la Intervención y Protección de Colectivos Dependientes Inter-Prode, y a Ignacio Gómez de Terreros, con un destacado trabajo en la Fundación Gota de Leche y el Foro Profesional por la Infancia.



▷ **2ª causa: Defensa de la salud y el bienestar.**

RECONOCIMIENTO a José Ramón Molina Morón, presidente de Agrafem, la Asociación Granadina de familiares y personas con enfermedad mental



▷ **3ª causa: Trabajo a favor de los colectivos vulnerables .**

RECONOCIMIENTO a la gaditana María Luisa Campos, reconocida por su papel en distintos movimientos sociales, y al jiennense Julio Millán, presidente de Edad Dorada-Mensajeros de la Paz Andalucía.



▷ **4ª causa: Sostenibilidad ambiental y el cuidado de la tierra.**

RECONOCIMIENTO a Francisco Casero, presidente de la Fundación Savia por el Compromiso y los Valores y Ezequiel Martínez, educador ambiental y patrono de la Fundación Savia



► **5ª causa: No discriminación e igualdad de trato y la lucha contra el discurso de odio.**

RECONOCIMIENTO a Adela Jiménez, presidenta de Málaga Acoge, y a Natividad Bullejos, por su papel activo en el feminismo desde los años 70 al frente de la primera organización de mujeres de Granada, en Maracena



► **6ª causa: Defensa de la memoria democrática y los derechos humanos como sustento de una sociedad democrática libre.**

RECONOCIMIENTO a Antonio Deza Romero, de la asociación Dejadnos llorar; Carmen Sánchez Sánchez, de la Plataforma para la comisión de la Verdad y Cecilio Gordillo, coordinador del Grupo de Trabajo Recuperando la Memoria Histórica de CGT-Andalucía y coordinador de la web Todos los Nombres.



La coordinación entre administraciones, un reto para trabajar en entornos vulnerables

La propia definición de persona vulnerable conlleva la necesidad de tener en cuenta los factores que ocasionan esta situación, así como las medidas que se han de implementar para superar estas barreras. Por tanto, se ha de tener en cuenta tanto el entorno personal, familiar o relacional y socioeconómico, así como las administraciones competentes para dar soluciones a sus problemas.

En los informes anuales del Defensor que se presentan al Parlamento andaluz se viene haciendo una breve radiografía de los factores que inciden en la vulnerabilidad de una persona, entre los que se encuentra la falta de recursos económicos que le impide acceder o mantener un derecho como la vivienda, teniendo también dificultades para abonar los suministros básicos que les permite, entre otras cuestiones, mitigar las temperaturas extremas del frío y el calor.



Ya en el siglo XXI, seguimos hablando de **vivienda insegura**, un término que encierra el chabolismo, las infraviviendas -incluyendo también las verticales-, barrios degradados, etcétera. Todo ello perdura y se cronifica en el tiempo a pesar de las políticas públicas que se articulan en nuestro Estado de Bienestar.

Preguntarnos qué está fallando y qué más se puede hacer es obligado, dado que de lo contrario contribuiremos a dar la bendición a una sociedad desigual donde se desprotege a quienes ya tienen sus derechos vulnerados, así como a quienes ven tambalearse los cimientos de su seguridad.

Son muchas las estrategias que se aprueban en las distintas administraciones y entidades del tercer sector encaminadas a superar la pobreza, que está en la base de muchos de los factores que caracterizan la vulnerabilidad. Así, desde el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, se ha aprobado en 2024 la nueva Estrategia Nacional de Prevención y Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social 2024-2030, con la vivienda y el desarrollo del estado de bienestar como grandes retos.

Un documento que “*pretende transformar la situación de las familias en situación de pobreza y asegurar la igualdad de oportunidades para romper la herencia negativa entre generaciones*”, procurando que los datos macroeconómicos se reflejen en las familias. Recoge acciones para asegurar recursos para las personas en situación o riesgo de pobreza, reforzar la protección social y **coordinar la acción entre administraciones**.

En Andalucía, son también varias las estrategias relacionadas con la población más vulnerable. Un ejemplo de ello es la “Estrategia Regional Andaluza para la cohesión e inclusión social. Intervención en zonas desfavorecidas” (ERACIS, en adelante) que tiene como objetivo actuar “*sobre las zonas de los pueblos y ciudades donde se registran situaciones graves de exclusión social y/o donde existen factores de riesgo (...) a fin de transformar la visión que se tiene sobre estas zonas y viceversa, de forma que se promueva la eliminación de la territorialidad como un factor de exclusión*”.

La ERACIS pone en marcha una nueva forma de intervención guiada por el **enfoque integral y comunitario**, desarrollando los objetivos y principios de la Ley de Servicios Sociales de Andalucía, **confiando en el efecto transformador de la acción conjunta** y la capacidad de intervención de un numeroso conjunto de personas cualificadas que van a actuar en las zonas desfavorecidas con esta orientación.

Por su parte la Estrategia Andaluza para la Inmigración 2021-2025: Inclusión y convivencia pretende dar una respuesta a las necesidades que Andalucía tiene ante los procesos de integración de las personas migrantes asentadas en nuestra comunidad, así como por la llegada de nuevos flujos migratorios. Retos “*que han de afrontar con la finalidad de conseguir una sociedad cohesionada en un clima de convivencia que respete la diversidad*”, y alineada a los ODS de la Agenda 2030.

Entre sus objetivos generales se encuentran el impulso de la coordinación en la gestión de las políticas públicas de la Junta de Andalucía dirigidas a la inclusión social de la población migrante en Andalucía, fortaleciendo sus estructuras, el seguimiento y evaluación de las políticas y avanzando en la cooperación entre los poderes públicos y los agentes sociales implicados.

Mencionar igualmente la I Estrategia de Atención a Personas Sin Hogar en Andalucía 2023-2026, publicada en el BOJA el 27 de diciembre de 2023. Alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, contempla 7 objetivos estratégicos a través de los cuales se pretende reducir el número de personas en sinhogarismo. Propone 20 programas en los que se agrupan 100 medidas de actuación que han de responder a modelos de intervención basados en derechos de las personas en situación de grave exclusión residencial, desde una perspectiva de las obligaciones éticas de la sociedad, las administraciones públicas, organizaciones y profesionales del ámbito de la inclusión social.

Para la implementación de esta estrategia, “*serán de especial aplicación los valores de transversalidad de género, pues en el Diagnóstico se ha puesto de manifiesto la situación de mayor vulnerabilidad de las mujeres sin hogar con respecto a los hombres, que produce una situación de desventaja, la coordinación intersectorial e interadministrativa, dada su importancia clave para la atención de las PSH y la atención integral centrada en la persona como modelo básico de intervención, regulado en la Ley 9/2016, de 27 de diciembre*”

A nivel local destacamos los Planes Locales de Intervención en Zonas Desfavorecidas, (ERASCIS), unos documentos programáticos que, con un enfoque comunitario, sitúan la gobernanza en las Entidades locales (Ayuntamientos y Diputaciones Provinciales) como vertebradoras del desarrollo comunitario. Unos planes que tendrán que “**mejorar y articular la coordinación de las diferentes Administraciones Públicas que intervienen en las zonas**”.



Dicho esto, en este año 2024 se siguen detectando que la socorrida coordinación administrativa no consigue los efectos perseguidos, dado que son numerosas las quejas y actuaciones a través de las que hemos podido conocer la falta de espacios de diálogo y mesas de trabajo que aborden diagnósticos concretos de quienes se encuentran en situación de vulnerabilidad, ofreciendo soluciones compartidas o itinerarios encaminados a mejorar su vida.

Encontramos esta **falta de diálogo en actuaciones concretas con personas que van a ser desalojadas de viviendas públicas** y requieren desde que se conoce el inicio de los expedientes de desahucio, que se adopten iniciativas para propiciar una intervención coordinada con los Servicios Sociales Comunitarios de referencia y el Registro de Demandantes de Vivienda Protegida, que ayude a adoptar las medidas necesarias para paliar la situación de vulnerabilidad en la que se encuentran estas familias, conforme a las competencias de cada administración.

También hemos podido conocer la **falta de impulso en actuaciones de coordinación entre administraciones en el desarrollo de los Planes Locales de Intervención (ERASCIS)** que se desarrollan en las principales barriadas de Andalucía, carentes de intervenciones de otras administraciones que acompañen los itinerarios de las personas destinatarias. Hablamos de mejoras en equipamientos de barrio, urbanismo, ajardinamiento, vivienda, etc., todas ellas competentes de órganos locales y autonómicos.

Y por último, reseñar **la necesidad de una actuación coordinada a nivel local, autonómico y nacional para abordar la erradicación de los asentamientos chabolistas de personas migrantes en las provincias de Huelva y Almería, que requieren la actuación coordinada de las tres administraciones** para programar actuaciones y dotarlas de presupuesto que permita gestionar sus Planes locales de erradicación de asentamientos a través de actuaciones encaminadas a favorecer la inclusión de las personas objeto de intervención, tal y como se contempla en el I Plan Estratégico para erradicar los asentamientos irregulares (EASEN).

Todas ellas son actuaciones que tienen su referente en la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible, en el que adquiere una especial relevancia el ODS 17 cuyo objetivo es **la coordinación y colaboración real entre administraciones para luchar contra la exclusión y conseguir cambios estructurales en las condiciones de vida de las personas que más lo necesitan. Una forma de trabajar que se ha de impulsar desde los responsables de los distintos órganos de gestión.**

Protección y justicia: atención integral a menores víctimas de violencia sexual

Hemos pedido un protocolo que coordine la intervención en Andalucía del SAVA, policía, fiscalía y juzgados para garantizar a las víctimas, menores de edad, el acompañamiento, atención psicológica y social, y asesoramiento jurídico que precisen en los procedimientos judiciales en los que hayan de intervenir

La violencia sobre las personas menores de edad es una realidad execrable y extendida a una pluralidad de frentes. Es por ello que la Ley Orgánica de protección integral a la infancia y adolescencia (LOPVI) reconoce a los niños y niñas que hayan sido víctima de violencia el derecho a una atención integral. Una atención que, en aras de su interés superior, contempla una serie de medidas que han de tener un enfoque inclusivo y accesible para que puedan atender a todas las personas menores de edad sin excepción y sea cual sea el tipo de violencia de la que hayan sido víctimas.

Cuando un niño o niña se ve en la difícil y trascendente tesitura de denunciar ante el juzgado los abusos de los que ha sido víctima, la Ley anteriormente señalada contempla medidas para ayudar en este duro trance. De entre todas ellas, las más demandas son el **acompañamiento psicológico y social y el asesoramiento jurídico.** Todo ello con el propósito de mitigar el fuerte impacto emocional que el proceso de denuncia y comparecencia en el juzgado conlleva y también de poder contar con los servicios de asesoramiento jurídico que ayude y oriente tanto al niño como a sus familiares en las diversas fases del proceso judicial.

Pues bien, para que las acciones previstas que se puedan realizar son necesarias, entre otras, unas infraestructuras adecuadas: instalaciones judiciales que garanticen la intimidad, paz y tranquilidad de las víctimas, y evite por todos los medios la confrontación visual entre estas y los presuntos agresores.

Un entorno hostil, sin embargo, encontró una menor de 17 años cuando debió declarar en los juzgados de Torremolinos (Málaga). No recibió información adaptada sobre el procedimiento y trámites consecuentes a su denuncia, tampoco se le asesoró sobre las prestaciones y otras medidas de ayuda a las que podría tener acceso como víctima de delito. Con



todo, el principal problema surgió durante el desarrollo del proceso en el que se produjo una confrontación visual con su agresor, lo que le supuso a la joven un daño emocional añadido y una doble victimización.

La gravedad de los hechos acontecidos nos llevó a dar traslado de los mismos al Ministerio Fiscal quien argumentó un grave problema de espacio disponible para estas sedes judiciales: no existe salita alguna y tampoco hay salas de espera; las personas se agolpan en las escaleras y en los rellanos de las diferentes plantas, junto al ascensor, cuando no en la vía pública. Y cuando el Juzgado de Instrucción se encuentra de guardia, las víctimas de violencia de género ni de otros delitos tampoco disponen de la salita.

La Fiscalía ponía en cuestión, además, la inexistencia de un protocolo que garantice el acompañamiento y asesoramiento en los procedimientos judiciales en los que deba intervenir una persona menor de edad.

Además de un seguimiento del proyecto de creación de la nueva sede judicial, y para evitar que pueda repetirse la indefensión y doble victimización de la que fue objeto la menor, hemos dirigido una **Recomendación** -que ha sido aceptada- a la Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública para que se promueva la elaboración de un protocolo que coordine la intervención en las distintas provincias de Andalucía del SAVA, policía, fiscalía y juzgados para garantizar a las víctimas, menores de edad, el acompañamiento, atención psicológica y social, y asesoramiento jurídico que precisen en los procedimientos judiciales en los que hayan de intervenir. (Queja 22/2259).