2.3.
Cultura de paz y Justicia

---- eje paz y alianzas ----

dPA

2.3.1. Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía

2.3.1.1. Introducción

La Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía (OIAC) tiene como función la información y orientación a la ciudadanía de los servicios que presta el Defensor del Pueblo Andaluz (en adelante dPA) así como de la mejor forma de hacer uso de ellos. También intenta acercar la Institución a las personas, desarrollando un programa de visitas a los pueblos y ciudades de nuestra comunidad autónoma.

Con estas funciones buscamos colaborar en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), así como contribuir a la defensa de las personas más vulnerables que, a menudo, no son adecuadamente escuchadas o atendidas en sus peticiones de ayuda y de información. Queremos también contribuir a la eficacia y transparencia de las instituciones andaluzas, que faciliten la participación, garanticen el acceso público a la información a todas las personas y protejan los derechos y libertades fundamentales de la ciudadanía. (ODS 16)

Esta Oficina es el primer contacto con la institución del Defensor del Pueblo Andaluz, escuchando, atendiendo, informando e intentando proteger los derechos y libertades de los ciudadanos y ciudadanas en su relación con las administraciones públicas andaluzas y otros prestadores de servicios de interés general. Una tarea que en 2024 ha significado la atención de las **16.400 consultas** que han llegado a la OIAC.

Escuchando a las personas que se dirigen a nuestra Oficina observamos una sensación creciente de parte de la población ante lo que percibe como un mal funcionamiento de las administraciones públicas. Nos trasladan su desesperanza ante procedimientos burocráticos lentos; la falta de atención a sus demandas; la imposibilidad de ser atendidas sin cita previa; el retraso o la inexistencia de dichas citas; la falta de recursos humanos y materiales; el modo en el que están diseñados los procedimientos y la manera de actuar de quienes forman parte de las administraciones.

He aquí algunos ejemplos de experiencias ante el trato de la administración:

> *"No todo el mundo sabe de móviles, ni de internet. Mi marido se hace un lío cuando le llegan las notificaciones, se pone nervioso. Todo va muy rápido y nosotros no estamos acostumbrados a resolver las cosas así".*
>
> *"Llevo más de tres años para que reconozcan la dependencia a mi madre de 94 años, con Alzheimer y en una silla de ruedas: ¿A qué están esperando, a que se muera para aprobarla? ¿Cuánto tiempo creen que le queda a mi madre de vida?"*

Según el Estudio sobre la "Calidad de los Servicios Públicos", realizado por el Centro de Investigaciones Sociológicas a finales del año 2023, el 52% de las personas encuestadas considera que los servicios públicos no funcionan de manera satisfactoria; el 55,6% considera que ha habido un retroceso en la sencillez de los procedimientos administrativos; el 63% cree que el retroceso se da en el tiempo en resolver gestiones; el 45,4% en la información que dan a la ciudadanía y el 44% está disconforme con el trato recibido.

Con frecuencia, la persona refiere no poder siquiera pasar para ser atendida por los trabajadores públicos, siendo el personal de seguridad quien impide la entrada de la población a las oficinas: *"Es que no pueden tratarnos así, como si no fuéramos personas. Me fui con una sensación de impotencia y de que habían tirado por tierra mi dignidad como persona. Muchas personas vamos allí para pedir ayuda y en situaciones extremas, donde lo que menos necesitamos es que nos pisoteen aún más y que no nos miren siquiera a la cara". "Los organismos no pueden estar cerrados a cal y canto, se debe hacer hincapié en que se quite todo esto".*

La ciudadanía pide ser atendida y que se le resuelvan sus solicitudes en plazo y de una forma clara.

Año tras año **constatamos la falta de resolución de los procedimientos en el plazo previsto normativamente**. Presenciamos, de igual modo, la normalización del mensaje ofrecido por las instituciones públicas del "**Vuelva usted mañana**": *"Vuelva usted mañana, porque no tenemos personal suficiente;... vuelva usted mañana que estamos actualizando la aplicación informática,...vuelva mañana porque estamos cambiando el sistema de gestión, ...estamos en un momento transitorio..."*

Sirva como ejemplo el malestar que nos traslada una señora, quien presentó una solicitud de revisión de su pensión no contributiva en diciembre de 2023 y, habiendo acudido varias veces a la Delegación Territorial que le corresponde, la explicación de la demora sufrida que le dan es que "hay falta de personal". En la contestación al dPA a la queja presentada, este organismo reconoce que la señora presentó dicha solicitud el 12 de diciembre de 2023 y que el procedimiento de tramitación se ha iniciado con fecha 21 de agosto de 2024 (8 meses después), concluyendo que su solicitud está pendiente.

Otra persona nos trasladaba lo siguiente: *"Actúo en nombre de una anciana de 94 años (mi suegra) que ya se encuentra en unas condiciones tanto físicas como cognitivas deplorables. Se solicitó la valoración inicial para la aplicación de la Ley de Dependencia el pasado mes de abril. A día de la fecha aún no se ha efectuado. Cuando pregunto a los Servicios Sociales por el tiempo que se suele tardar, en valorar, que no conceder, y/o hacer efectiva la concesión, primero me dijeron seis meses, después que un año, y en mi última consulta me dicen que sobre dos años, que la cosa va muy lenta. ¿En serio? ¿La valoración de una anciana de 94 años totalmente dependiente, y con demencia senil galopante, conlleva dos años? No voy a hacer la típica disertación-pregunta de ¿Es una broma?, porque evidentemente no lo es. Ojalá nadie de quienes trabajan o están al mando de ese departamento o consejería de juventud, familias, y no se cuantas coletillas más, tenga nunca que recurrir a esta ayuda (que por otro lado bueno sería, pues es caminando con los zapatos del otro como se valora su caminar)".*

Este 2024 hemos realizado 9 visitas comarcales, reuniéndonos con la ciudadanía y con colectivos sociales de la zona

Por otro lado, volviendo a las funciones de la OIAC, destacar que este año hemos continuado con el compromiso de acercarnos a la ciudadanía, al territorio y a los agentes sociales. De ahí que, dentro de nuestro programa Visitamos tu ciudad, hayamos realizado **nueve visitas a distintas comarcas andaluzas en el año 2024**: Comarca de la Vega del Guadalquivir; Comarca de la Janda (Medina Sidonia y Conil de la Frontera); Campiña Sur de Córdoba; Campiña de Jaén; Condado de Huelva, Costa de Sol de Málaga (Torremolinos y Fuengirola) y Levante de Almería (Huércal Overa).

Durante estas visitas, hemos mantenido reuniones con **140 trabajadoras de los Servicios Sociales Comunitarios y 128 entidades no lucrativas**.

Por último, dentro del programa Visita nuestra Institución, indicar que nos han visitado más de 250 alumnos y estudiantes de universidades y de formación profesional en nuestra propia sede.

2.3.1.2. Datos cuantitativos

Durante el año 2024 hemos atendido un total de 16.400 consultas, habiéndose incrementado en un 5,2% con respecto al año anterior.

A continuación se muestra una tabla representativa de la evolución en los últimos diez años, en la que se puede apreciar la tendencia alcista de la demanda ciudadana de nuestro servicio de Atención e Información, habiendo incrementado el número de consultas en casi un 80% durante la última década.

Año	Consultas
2015	9.343
2016	10.811
2017	10.378
2018	13.117
2019	13.470
2020	16.828
2021	14.924
2022	12.774
2023	15.583
2024	16.400

En cuanto a la procedencia geográfica de las consultas, aunque siguen siendo mayoritarias las realizadas desde Sevilla (36,51% del total), observamos un aumento en los porcentajes de consultas en aquellas provincias a las que realizamos desplazamientos. De lo que podemos inferir que, poco a poco, vamos consiguiendo una mayor implementación territorial de nuestra institución en toda la Comunidad Autónoma de Andalucía, y que seamos conocidos y utilizados en todas las comarcas, sobre todo en aquellas zonas que hasta la fecha estábamos teniendo menos presencia. Así, es importante señalar el aumento significativo del número de consultas en los últimos años en Almería, Granada, Málaga, Huelva, Jaén, Córdoba y Cádiz.

Provincias	Total	%
Almería	843	5,14 %
Cádiz	1.795	10,95 %
Córdoba	1.031	6,29 %
Granada	1.153	7,03 %
Huelva	825	7,03 %
Jaén	695	4,24 %
Málaga	2.271	13,85 %
Sevilla	5.988	36,51 %
Otras Provincias	405	2,47 %
Extranjero	9	0,05 %
Sin Determinar	1.385	8,45%
TOTAL	**16.400**	**100%**

Es importante señalar el grado de conocimiento de nuestra institución en toda la población de la comunidad autónoma: hemos recibido consultas desde **más de 550 municipios de Andalucía**.

Con respecto a materias concretas, tal como se observa en la siguiente tabla, **el grueso de consultas tiene relación con los servicios y prestaciones sociales**: vivienda; infancia y adolescencia; salud y dependencia; consumo, personal de las administraciones públicas y seguridad social.

Materia	Total	%
Administración de Justicia	559	3,41
Administraciones Tributarias	306	1,87
Agricultura, Ganadería y Pesca	19	0,12
Asuntos Generales	1	0,01
Consumo	878	5,35
Cultura y Deportes	82	0,50
Dependencia	1.451	8,85
Educación	884	5,39
Empadronamiento	9	0,05
Gestión a la Discapacidad	605	3,69
Infancia y Adolescencia	819	4,99
Información y Atención al Ciudadano	2.589	15,79
Medio Ambiente	746	4,55
Movilidad	225	1,37
Obras Públicas y Expropiaciones	65	0,40
Ordenación Económica y Gestión Administrativa	294	1,79
Personal del Sector Público	684	4,17
Personas en Prisión	102	0,62
Personas Mayores	95	0,58
Personas Migrantes	402	2,45
Políticas Activas de Empleo	58	0,35
Prestaciones Sociales de Carácter Económico	735	4,48
Salud	1.513	9,23
Seguridad Ciudadana y Política Interior	168	1,02
Seguridad Social	244	1,49
Servicios Sociales	523	3,19
Tic y Medios de Comunicación	26	0,16
Trabajo	201	1,23
Urbanismo	492	3,00
Vivienda	1.554	9,48
Vulnerabilidad por Razón de Género	70	0,43
Pendiente de Determinar	1	0,01
TOTAL	**15.583**	**100%**

Las cuestiones relacionadas con **vivienda, salud y dependencia** han sido las que más han acaparado las consultas de las personas que se han puesto en contacto con nosotros, junto con los retrasos en la valoración de la discapacidad y la gestión de las prestaciones sociales (Renta Mínima de Inserción Social o Ingreso Mínimo Vital o pensiones no contributivas). También han sido muy recurrentes las consultas sobre educación, infancia y adolescencia, problemas de consumo y sobre el medio ambiente.

Casi un 10% de las consultas recibidas en 2024 tienen como principal motivo el problema con que los andaluces y andaluzas se encuentran para poder disfrutar del **derecho a la vivienda digna**. Están relacionadas con la gestión y tramitación de las ayudas a la vivienda (ayudas al alquiler, bono joven, ayudas para la compra...), falta de posibilidad de acceso a viviendas sociales adecuadas a los salarios que perciben, desahucio de viviendas y con la imposibilidad de encontrar un alquiler asequible.

Recibimos muchas consultas sobre las dificultades para la adquisición de una vivienda y la concesión de un crédito hipotecario, sobre todo de parte de la población, como son las personas más jóvenes, las mayores o los colectivos vulnerables.

También de personas que nos trasladan que no pueden seguir pagando su alquiler actual y no encuentran otros a precios razonables en el mercado. El encarecimiento de la vida derivado de la inflación y, especialmente, el elevado coste de la vivienda, se han convertido en los principales factores generadores de pobreza.

Son múltiples las consultas de personas que no pueden acceder a viviendas, a pesar de tener una pensión o un trabajo, por no encontrar alquiler acorde a sus circunstancias económicas: *"No sé donde ir, no puedo ir debajo de un puente con mi hijo y mi marido. Tengo dinero para alquilar pero no me alquilan, ¿cómo pueden pedirme tanto?"*

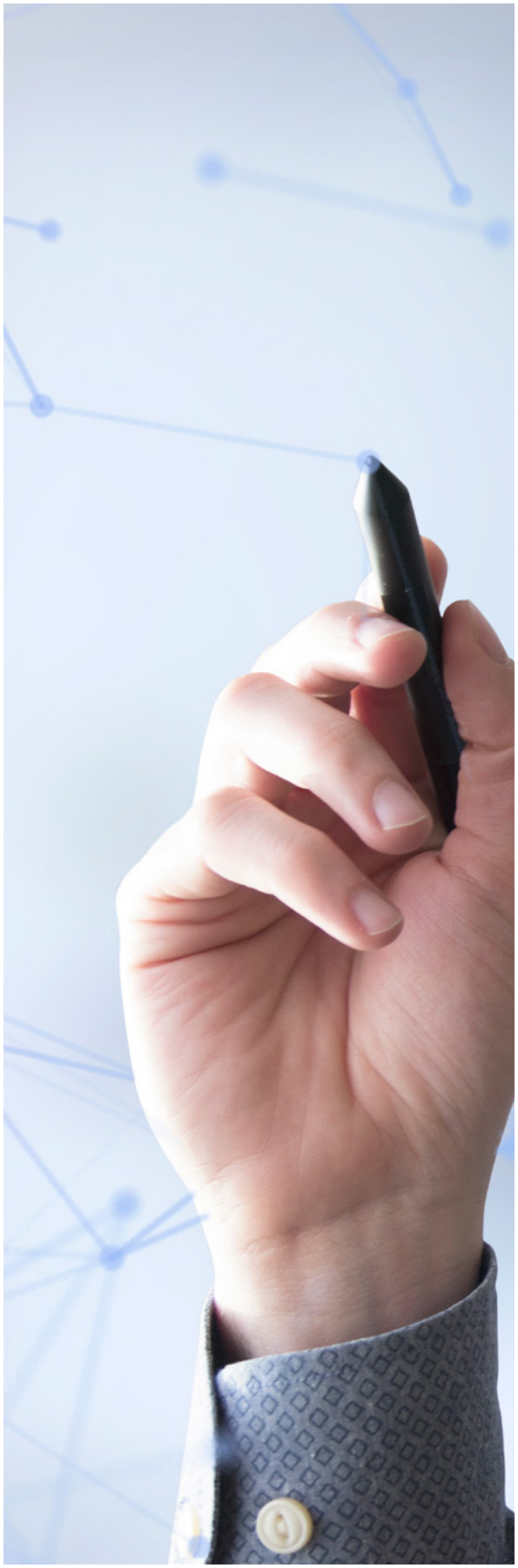
Asimismo, nos encontramos con personas que residen en poblaciones de costa y tienen alquileres asequibles en invierno y otoño, pero cuando llega la época estival las echan porque las personas propietarias alquilan las viviendas a un precio muy superior y por quincenas: *"¿Dónde nos vamos?"* nos preguntan.

La situación es aún más alarmante cuando se trata de personas mayores, que después de muchos años viviendo en el mismo barrio, los echan para convertir su vivienda de toda la vida en pisos turísticos: *"La interesada nos traslada que su madre, de 88 años, está pendiente de un desahucio, con fecha de lanzamiento el 26 de junio. La propietaria de la vivienda la quiere poner en venta. Les ofrece comprarla pero no puede hacer frente a su precio. La familia ofrece seguir pagando alquiler, asumiendo el aumento que les proponga, pero la propietaria no ha aceptado. Nos cuenta que la finca entera es de su propiedad y va echando a todos los inquilinos para pisos turísticos. Sólo quedan otro señor y mi madre. Ella está rota, es su casa de toda la vida"*.

Siguiendo con la problemática en torno a la vivienda, otro foco de insatisfacción que nos llega son las **ayudas al alquiler**, que parecen no llegar nunca. Se siguen produciendo consultas y protestas de los ciudadanos por la mala gestión de dichas ayudas. El **Bono Joven** de alquiler ha sufrido retrasos de más de un año en su tramitación, agravando la situación de este colectivo que ve como las subidas del precio del alquiler y sus bajos salarios hacen casi imposible poder disfrutar de una vivienda. Cualquier retraso en la materialización de estas ayudas distorsiona la finalidad para la que fueron creadas, como hemos podido comprobar reiteradamente a través de las consultas recibidas.

En otro orden de cosas, este año ha tenido una gran incidencia **la situación de la dependencia** en nuestra comunidad. **Casi 1.500 consultas** nos han sido trasladadas por ciudadanía desesperada por el retraso en el reconocimiento de estas prestaciones. Las organizaciones de mayores, el Consejo Andaluz de Trabajo Social y los sindicatos hablan de **"colapso"** y **"situación dramática"** para referirse al estado actual de la dependencia en la comunidad[1]: *"Con 609 días para resolver un expediente, 280 más que la media nacional, Andalucía se ha instalado en la cola de la gestión de las listas de espera de la Dependencia."*

1 https://elpais.com/sociedad/2024-10-11/la-dependencia-colapsa-en-andalucia.html?event_log=oklogin



Un ciudadano nos relataba la situación en la que se encontraba, a la espera de la resolución de la dependencia de su madre: *"continúo a la espera de resolución del procedimiento iniciado en noviembre de 2022 para que se le reconozca la prestación de la dependencia a mi madre. Estamos a diciembre de 2024 tras comunicación telefónica con la unidad administrativa responsable de la tramitación del procedimiento, se confirma que no se prevé la próxima resolución del procedimiento. Desde la Delegación Territorial de Inclusión Social me informan de que "al encontrarse las gestiones en pleno cambio al nuevo sistema de gestión, las gestiones se encuentran en el llamado "Sistema transitorio"*. El interesado muestra su indignación por lo que considera una ilegalidad, con las consecuentes responsabilidades administrativas y disciplinarias, ya que se está anteponiendo la tramitación y, en su caso, la resolución de expedientes, sin tener en cuenta el escrupuloso orden de incoación. *"La ciudadanía no puede llevar casi dos años esperando una valoración de dependencia y que se atienda primero a las personas que lo presentaron hace unos meses"*. El mismo interesado nos expone: *"**Frente a las grandes declaraciones, los hechos; frente al relato, el dato: la situación de su madre y sus 25 meses de espera, más lo que le quede**. Ante la evidencia no cabe ampararse en lógicas organizacionales ni burocráticas. **Se impone el derecho de los administrados, la exigencia de protección del Estado Social a las personas vulnerables y el recurso a las vías de denuncia del mal funcionamiento de los servicios públicos.**"*

La ciudadanía, en sus conversaciones, nos transmite su desesperación porque no encuentra solución a su situación. Véase otro caso: *"Solicité valoración de dependencia de mi mujer, de 79 años, el pasado 13 de abril de 2023 y no he obtenido respuesta aún. Los dos tenemos casi 80 años y me estoy haciendo cargo de todos sus cuidados solo. Presenta gran dependencia, y falta de movilidad de sus extremidades. Tengo que levantarla, acostarla, asearla, hacerle la comida. Yo también tengo mis propias afecciones (infartos), solicito al Defensor que agilice mi expediente para lograr un apoyo con el servicio de ayuda a domicilio en los cuidados de mi mujer. Vamos a morirnos mientras estamos esperando la resolución, tanto ella como yo."* Desgraciadamente, el interesado nos comunicó que su esposa había fallecido, por lo que el expediente se tuvo por desistido.

Esta situación nos la confirma una mujer, que se encuentra desesperada ante la situación de cuida-

dos que padece y la falta de actuación por la administración: *"Su padre y su madre estaban a su cargo, su padre ha fallecido recientemente y pocos meses después recibió resolución del PIA de éste, estando ahora al cuidado de su madre, aun pendiente por resolver. Esto debe tener un final y no puede ser la muerte de la persona mayor. Menos mal que mis padres me tienen a mí, pero estoy fatal de salud y aún así levanto a mi madre para moverla. Hace 4 años reduje mi jornada laboral para cuidar de ellos. Necesito una ayuda para poder tener unas horas al día. Simplemente con que viniera una persona a ayudarme para poder ducharme antes de ir al trabajo. A veces me voy a un banco a sentarme e intentar no pensar. Me levanto a las 8 de la mañana un sábado y mientras que preparo a mi madre y la limpio, pueden ser las 12 y aún no he desayunado. Las personas mayores no son bebés o niños, su cuidado es aún más complicado. Tengo roto el corazón de que me llamen para mi padre fallecido o de que me digan que aún no esta firmada la resolución de mi madre. Esto es destructivo"*.

La sanidad, con 1.513 consultas durante 2024, ocupa el segundo lugar en cuanto a las preocupaciones que nos llegan a la OIAC, habiendo experimentado una **subida de más del 30% de consultas con respecto al año pasado**. También han sufrido un aumento importante las consultas en las que nos transmiten que no atienden los teléfonos de atención a personas en centros hospitalarios, especialmente departamentos de consultas externas, lo que hace imposible contactar con esos departamentos. Citas para atención primaria que superan los 15 días, o que no existe agenda para poder tramitar dicha petición. Todo ello impregnado de una sensación de abandono, sobre todo transmitida por personas mayores, por su dificultad en el uso de los medios telemáticos.

Una persona mayor nos traslada una demora de un mes y medio para atención primaria: *"Estoy desesperada, es la cuarta vez que solicito una cita en mi centro de salud, y me la dan para dentro de un mes y medio. Me dicen que vaya en persona. He ido en varias ocasiones a las siete de la mañana y hay una cola inmensa y cuando me llega el turno ya no quedan citas. Tengo 80 años y nunca me había pasado esto."*

Nos trasladan igualmente la falta de profesionales de atención primaria o especialidades, así como la imposibilidad de solicitar cita por la aplicación Salud Responde: *"Hace unos días acudí a mi centro de salud para pedir cita con mi médico de familia y me dijeron que tenía que ir muy temprano y hacer cola porque sólo daban citas en el día ya que de los ocho médicos de atención primaria que había sólo quedaban tres y estaban desbordados"*.

Respecto a la atención especializada, la tónica general es la demora de las citas de diferentes especialidades en los distintos hospitales de Andalucía. Esta cuestión genera muchas consultas y quejas sobre intervenciones quirúrgicas que no se realizan, a pesar de haber transcurrido los plazos de garantía correspondientes.

El 900 21 21 24 es un teléfono gratuito de la Defensoría de la Infancia y Adolescencia a disposición de todas las personas que necesiten contactar con la Institución

La **salud mental** sigue ocupando un papel principal en las consultas que recibimos en nuestra Oficina. Fundamentalmente son los familiares los que se dirigen a nosotros, acusando la falta de profesionales, quienes les han trasladado a su vez que se encuentran solos para atender a los pacientes. *"No hay medios para que algún profesional venga a sentarse una y otra vez con esa persona para sacarla del agujero. Siento que no tengo ninguna ayuda ni para mí ni para mi familia."*

Con respecto a los **retrasos en la valoración de la discapacidad**, la situación es idéntica: expedientes que tardan de 12 a 24 meses según qué provincias y que no cumplen el plazo de los seis meses que marca la norma. Nos encontramos con que el propio personal les está aconsejando a las personas interesadas que presenten queja ante el dPA.

Sirva de ejemplo una interesada que refiere haber perdido una beca para su hija, diagnosticada de TDHA, por la demora de casi 8 meses en la valoración de su discapacidad. Asegura que en el Centro de Valoración le han recomendado que contacte con el dPA para presentar queja contra ellos:*"me han dicho que no pueden más, que hay muy poco personal para el trabajo que tienen y que os llame a vosotros para quejarme, que así les ayudo."*

En materia de **Infancia y Adolescencia**, destacar que son numerosas las llamadas para notificar posibles situaciones de riesgo en menores de edad.

La Defensoría de la Infancia y Adolescencia de Andalucía pone a disposición el **teléfono gratuito 900 21 21 24** para que todas aquellas personas que quieran comunicar alguna situación de riesgo puedan hacerlo para trasladar estas situaciones a las administraciones que correspondan y se adopten medidas destinadas a su protección.

2.3.1.3. Hacia una buena administración

Desde la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía del Defensor del Pueblo Andaluz venimos observando, año tras año, cómo crece el sentimiento generalizado de que las administraciones públicas no atienden bien y no funcionan como deberían. Crecen de igual modo las quejas y las consultas por la mala atención y el mal funcionamiento que las personas reciben de las administraciones públicas.

En las XXXVII Jornadas de coordinación de Defensorías del Pueblo celebradas en el 2024, tituladas "La labor de las Defensorías en la promoción de la buena administración"[2]se detectó la creciente existencia de una mala administración sistémica. Un problema que hunde sus raíces tanto en la forma en que las administraciones se organizan y se coordinan, como en la deficiente asignación de recursos humanos y materiales; así como en el modo en el que están diseñados los procedimientos que deben servir para satisfacer las necesidades de las personas.

La creación de instituciones eficaces y trasparentes, el carácter efectivo de los derechos y de las libertades fundamentales, la consecución del acceso a la información son Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS). Por ello, es muy importante que las administraciones públicas funcionen bien y sirvan con objetividad a la ciudadanía, siendo transparentes, sensibles y responsables en sus respuestas a las demandas de las personas. Es decir, **la administración debe escuchar, atender y cuidar a las personas**.

Así, la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea recalca el derecho a una buena administración en su artículo 41:

«1. Toda persona tiene derecho a que las instituciones, órganos y organismos de la Unión traten sus asuntos imparcial y equitativamente y dentro de un plazo razonable.

2. Este derecho incluye en particular: a) el derecho de toda persona a ser oída antes de que se tome en contra suya una medida individual que le afecte desfavorablemente; b) el derecho de toda persona a acceder al expediente que le concierna, dentro del respeto de los intereses legítimos de la confidencialidad y del secreto profesional y comercial; c) la obligación que incumbe a la administración de motivar sus decisiones...»

Nuestro Estatuto de Autonomía para Andalucía también plasma el derecho a unas instituciones eficaces y transparentes en su artículo 31: «Se garantiza el derecho a una buena administración, en los términos que establezca la ley, que comprende el derecho de todos ante las Administraciones Públicas, cuya

2 https://www.ararteko.eus/sites/default/files/2024-10/Declaracion%20program%C3%A1tica%20jornadas%20de%20coordinaci%C3%B3n%20de%20defensor%C3%ADas%20del%20pueblo%2030-10-2024.pdf

actuación será proporcionada a sus fines, a participar plenamente en las decisiones que les afecten, obteniendo de ellas una información veraz, y a que sus asuntos se traten de manera objetiva e imparcial y sean resueltos en un plazo razonable, así como a acceder a los archivos y registros de las instituciones, corporaciones, órganos y organismos públicos de Andalucía, cualquiera que sea su soporte, con las excepciones que la ley establezca.»

Por su parte, El artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público determina que «las administraciones públicas deberán respetar en su actuación y relaciones, entre otros, los principios de servicio efectivo a los ciudadanos, y simplicidad, claridad y proximidad a éstos.» También la buena administración y calidad de los servicios se encuentra recogida entre los principios generales de organización y funcionamiento de la Junta de Andalucía, según el artículo 3, letra t) de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

La buena administración pública tiene, desde luego, que estar comprometida con la mejora real de las condiciones de vida de las personas y sus problemas, y procurar buscar la mejora permanente e integral de sus condiciones de vida.

La ciudadanía, desgraciadamente, nos hace llegar que no está contenta con la calidad de la atención recibida (tiempos de espera, lenguaje poco claro y muchas veces incomprensible, trato poco empático,...) y que, todavía más grave, no es fácil relacionarse con ella, ni electrónica ni presencialmente.

A través de las consultas y de las quejas, la ciudadanía nos plantea cuestiones que raramente se reclaman en la vía jurisdiccional y que ejemplifican casos flagrantes de mala administración. Son personas que, en la mayoría de los casos, no pueden acudir a la vía costosa y lenta de los procedimientos judiciales y que nos hacen llegar sus problemas con la esperanza de lograr una solución.

Los casos que atendemos constituyen supuestos que, en muchos ocasiones se repiten y muestran la existencia del carácter sistémico y no puntual de las circunstancias que conducen a la negación o a la limitación de los derechos de las personas afectadas.

2.3.1.3.1. Imposibilidad de poder presentar escritos o ser atendidos sin cita previa

Una de las concreciones del derecho a una buena administración es el derecho a acceder a la administración y a los servicios que presta en condiciones de igualdad y sin restricciones no justificadas.

A raíz de la pandemia por la Covid-19 y las restricciones que se impusieron, en muchas administraciones y registros se instauró la cita previa para acceder a las oficinas administrativas de atención ciudadana. Sin embargo, una vez dejaron de estar en vigor las restricciones de aforo, gran parte de los órganos y dependencias administrativas han mantenido la cita previa obligatoria.

Ante esta situación, tanto el Defensor del Pueblo como los defensores autonómicos, entre ellos el andaluz, hemos remitido resoluciones a las distintas administraciones con el fin de que se proceda a regular la cita previa, incluyendo la posibilidad de atención presencial sin cita ya que no tiene amparo jurídico, vulnera el derecho a ser atendido presencialmente sin restricciones y puede generar situaciones de desatención y desigualdad en el acceso a la administración.

Por este motivo, sugerimos que la cita previa dejara de ser obligatoria para acceder presencialmente a las oficinas de atención ciudadana para obtener información y registrar documentos, sin perjuicio de mantener la cita previa voluntaria, como instrumento de ordenación de la atención presencial. Por las

respuestas recibidas a nuestra intervención, constatamos que la administración pública ha ido suprimiendo la cita previa obligatoria como sistema de acceso a muchos de sus servicios.

Sin embargo, seguimos recibiendo consultas de personas que no son atendidas sin cita. Una persona nos comenta que acudió a la oficina de atención, sin cita previa, que no había nadie esperando y cuatro puestos de atención vacíos. El vigilante de seguridad no le dejó pasar para poder preguntar la información que necesitaba.

Una persona de 80 años nos dice: " *Están detrás del ordenador y parece que no te ven. Creen que porque uno no tenga WhatsApp ni se maneje con el teléfono ya no es nadie*".

> *"Ya no son funcionarios los que te atienden sino los de la compañía de seguridad"*

2.3.1.3.2. Imposibilidad de contactar con los teléfonos de información

Aunque es cierto que ha mejorado bastante el servicio de atención administrativa de la Junta de Andalucía con la puesta en funcionamiento del 012, se sigue sin tener una atención suficiente, sobre todo en determinadas áreas como dependencia, discapacidad o en atención a las pensiones no contributivas.

Algunos testimonios que nos han llegado:

> *"Es absolutamente imposible contactar con la Delegación de Igualdad de Cádiz."*
>
> *"El teléfono de atención a la dependencia es una mentira, son incontables las horas que he pasado en espera de que me atiendan."*
>
> *"He trabajado en el campo 45 años, tengo 72 años y vivo en una pedanía, para poder acudir a la oficina de Loja necesito un coche y ya no estoy para conducir y mis hijos viven fuera. No sé usar un ordenador y no dispongo de nadie que me pueda ayudar. A los viejecillos nos tienen olvidados, he llamado y sólo me habla una máquina".*

El interesado indica que su centro de salud es "La Luz" de Málaga. Nos dice que *"ha intentando contactar telefónicamente para solicitar cita en atención primaria y no lo ha conseguido. Cuando ha acudido al centro de salud le han comentado que tienen orden de no atender al teléfono para dar citas médicas. En Salud Responde tampoco le pueden dar cita porque sólo tienen el espacio temporal de quince días y está todo cubierto."*

2.3.1.3.3. Derecho a que sus expedientes se resuelvan en plazo

El plazo para dar respuesta a los escritos de la ciudadanía está fijado en la norma reguladora del procedimiento, siendo normalmente de tres meses, aunque hay procedimientos que tienen un plazo menor o mayor: dos meses la solicitud de Renta Mínima de Inserción Social, seis meses el Ingreso Mínimo vital, etc.

Cuando el retraso es especialmente relevante, supone una clara vulneración de los derechos de las personas afectadas. Son muchas las variables o circunstancias que explican el retraso de dichos procedimientos: déficits de personal, deficiencias en el procedimiento o ineficiencias organizativas.

Cuando la demora proviene de los desajustes existentes entre el volumen de solicitudes de la ciudadanía en un ámbito concreto y el personal asignado para hacerle frente, sugerimos a la administración la puesta de marcha de cuantos mecanismos ofrece la ley de procedimiento para habilitar los medios personales y materiales para cumplir con el despacho adecuado y en plazo. Una vez agotados estos medios, se puede acordar la ampliación del plazo máximo de resolución y notificación, de forma motivada, pero debe notificarse a las personas interesadas. Sin embargo, esto nunca sucede. Observamos cómo procedimientos de reconocimiento de discapacidad o dependencia que deben tardar seis meses, se retrasan en dos años, sin ninguna comunicación a la persona afectada, que se encuentra a la espera de información, si es que llega.

La ciudadanía se encuentra desilusionada con el funcionamiento: *"nadie quiere poner una reclamación, todo el mundo dice que no sirve para nada. No sé si al final tendré que darles la razón y es chocar contra un muro"*.

En ocasiones, los departamentos afectados por estos retrasos nos informan de las mejoras introducidas para hacerles frente: mejoras en el procedimiento informático o incremento de medios personales. En este sentido, pueden aprobarse programas temporales de refuerzo o, si las necesidades son estructurales, puede modificarse la dotación de personal con la creación de puestos de trabajo.

Otras veces, sin embargo, parece que se ha tomado como normal lo inasumible.

2.3.1.3.4. La brecha digital en el acceso a la administración

En los últimos años, los trámites con la administración se han digitalizado de forma progresiva. A pesar de que responden a unos criterios de eficacia y eficiencia, las recurrentes quejas y protestas de colectivos y personas individuales nos ponen en alerta de que dicha transformación no tiene en cuenta a todas las realidades personales.

Es necesario crear mecanismos de acompañamiento y asistencia en la tramitación electrónica de los procedimientos. Hay que buscar formas de cooperación para extender y reforzar la atención presencial en todo el territorio, y que se prevea apoyo a la tramitación electrónica para hacerla realmente accesible al conjunto de la ciudadanía.

En este sentido, nos parece muy interesante el refuerzo y creación de los Puntos Vuela en todas las localidades de Andalucía[3].

Los problemas de la relación digital con las administraciones públicas no solo afectan a personas con escasos conocimientos digitales, como pueden ser las de mayor edad. Las páginas web de la mayoría de los organismos públicos tienen diseños complejos, poco intuitivos, que complican hasta el extremo los pasos a seguir y acaban con la paciencia de las personas usuarias. Ello coincide con la creciente desaparición de la atención presencial y telefónica personal, sustituida por contestadores automáticos que, cuando responden, acostumbran a redirigir a los usuarios de nuevo hacia las páginas web, con lo que se cierra un círculo vicioso desesperante.

3 Los Puntos Vuela es una red pública andaluza (cofinanciada por la Junta de Andalucía y las ocho diputaciones provinciales) de más de 760 centros para la capacitación digital de personas, profesionales y empresas, equipados tecnológicamente para nómadas digitales y emprendedores como espacios de coworking. Están situados en municipios rurales de menos de 20.000 habitantes, y determinadas barriadas menos favorecidas de ciudades mayores. Se han diseñado para proporcionar una experiencia digital más fácil, más útil, más completa y más humana. Se trata de espacios inteligentes atendidos por profesionales para que las personas que residan o visiten los municipios solo se preocupen de lo que quieran o necesiten hacer, como formarse, teletrabajar o realizar trámites y gestiones online.

2.3.1.3.5. Una administración que se entienda: un derecho de la ciudadanía y un reto para los servicios públicos

Hay que garantizar una información clara y sencilla para la ciudadanía, que entienda lo que se le pide y lo que se le resuelve, mejorando las comunicaciones y la manera de relacionarse con las administraciones.

Desde la Defensoría del Pueblo Andaluz vamos a velar por que todas las administraciones públicas simplifiquen los tramites administrativos, lo hagan más accesibles y sencillos. Porque tenemos el derecho a tener una administración pública eficaz y eficiente, capaz de gestionar los asuntos públicos y prestar servicios públicos de calidad para mejorar la vida de las personas. Para ello, las administraciones deben dotarse de recursos humanos adecuados, siendo la provisión de vacantes para la prestación de los servicios públicos, así como la formación continua y la sensibilización del personal, principios a seguir y valores en los que centrarse.

2.3.1.4. Las visitas comarcales: la presencia territorial del Defensor del Pueblo Andaluz

Estas visitas se enmarcan dentro de la Estrategia del Defensor del Pueblo Andaluz 2021-2024, donde se establece la necesidad de incrementar la cercanía a la ciudadanía, siendo uno de sus compromisos más significativos, precisamente, la prestación de un servicio de atención en el territorio, próximo, accesible, proactivo y empático.

Desde que iniciamos el programa de visitas a las comarcas en el año 2015, hemos realizado ya un total de 64 visitas a las distintas provincias y localidades andaluzas. habiendo tenido más de 1.200 visitas personales, atendido a más de 920 trabajadores sociales y escuchado a cerca de 600 asociaciones y colectivos sociales. En estos casi diez años nos hemos desplazado a:

Almería: 5 visitas: Almería capital, Comarca de Valle de Almanzora y los Vélez. Olula del Río, Poniente de Almería (El Ejido y Roquetas) y Comarca de Levante (Huércal-Overa)

Cádiz: 13 Visitas: San Fernando, Chiclana; Rota, Sanlúcar de Barrameda, Cádiz capital, Medina Sidonia, Barbate, Conil, Villamartín, Arcos de la Frontera y Jerez de la Frontera.

Córdoba: 9 visitas: Valle de los Pedroches (Hinojosa del Duque y Pozoblanco) y Subbética (Lucena), Campiña Este (Baena), Valle Alto (Montoro) y Medio del Guadalquivir (La Carlota), Valle del Guadiato, Córdoba capital y Campiña Sur (Puente Genil).

Granada: 7 visitas: Granada capital, Alpujarras (Órgiva), Loja, Guadix, Baza y Comarca de la Costa Tropical (Motril), Valle de Lecrín (Dúrcal).

Huelva: 8 visitas: Sierra de Aracena (Cortegana y Aracena), Huelva capital, El Andévalo (Puebla de Guzmán); Cuenca Minera (Minas de Riotinto), Huelva Occidental (Ayamonte y Lepe) y el Condado de Huelva (Almonte).

Jaén: 5 visitas: Comarca de Segura y las Villas (La Puerta de Segura y Villacarrillo), Comarca de la Loma (Baeza), Jaén capital, Sierra Morena (Linares), Campiña de Jaén (Andújar).

Málaga: 9 visitas: Comarca de la Axarquía (Vélez-Málaga), Sierra de las Nieves (Ojén), Ronda, Algatocín, Casares, Antequera, Málaga capital y Costa del Sol (Torremolinos y Fuengirola).

Sevilla: 6 visitas: Comarca de Sierra Norte (Cazalla y Constantina), Écija, Morón y Marchena, Osuna y Vega del Guadalquivir (Lora del Río).

Más allá de la problemática concreta expuesta en cada visita, los desplazamientos de la Oficina de Atención e Información a la Ciudadanía permiten dar a conocer a nuestra Institución al conjunto de la ciudadanía andaluza, y nos permite a nosotros conocer de primera mano la problemática concreta de cada zona, las carencias y las inquietudes de las personas y colectivos que residen en los municipios y comarcas visitadas y la percepción y la valoración que tienen los habitantes de las administraciones con las que se relacionan.

Este contacto directo nos permite profundizar mejor en el conocimiento de la realidad social de Andalucía y sus municipios y detectar e investigar nuevos problemas.

Durante el año 2024, en concreto, hemos realizado 9 desplazamientos:

1.- Comarca de la Vega del Guadalquivir en Sevilla. (30 enero). En este desplazamiento hemos atendido a la ciudadanía, asociaciones y equipos de trabajo social de las poblaciones de Alcalá del Río, Alcolea del Río, Brenes, Bélmez, Burguillos, Cantillana, La Algaba, Lora del Río, Peñaflor, Tocina, Villanueva del Río y Minas y Villaverde del Río.

2.- Comarca del Levante de Almería: Huércal-Overa (3 de abril). Hemos atendido a la ciudadanía, asociaciones u otras agrupaciones ciudadanas, equipos de intervención social y medios de Comunicación en la ciudad de Huércal-Overa, en el Centro de Servicios Sociales Mónica Sánchez, recibiendo población de Antas, Bédar, Carboneras, Cuevas del Almanzora, Garrucha, Los Gallardos, Lubrín, Mojácar, Pulpí, Sorbas, Turre y Vera.

3 y 4.- Comarca de la Janda: Medina Sidonia y Conil de la Frontera (6 y 7 de junio). Donde nos reunimos con la ciudadanía, asociaciones y trabajadores sociales que prestan sus servicios en las poblaciones de Barbate, Vejer de la Frontera, Conil de la Frontera, Medina Sidonia, Benalup, Paterna de Rivera, Alcalá de los Gazules y San José del Valle.

5.- Campiña Sur de Córdoba (Puente Genil) (24 de junio). Atendimos y escuchamos a las poblaciones de Aguilar de la Frontera, Fernán Núñez, Montalbán de Córdoba, Montemayor, Montilla, Monturque, Moriles, Puente Genil, La Rambla, San Sebastián de los Caballeros y Santaella.

6.- Campiña de Jaén (Andújar) (3 de julio). En esta ocasión nos reunimos con las poblaciones de Andújar, Arjona, Arjonilla, Cazalilla, Escañuela, Espeluy, La Higuera, Lopera, Marmolejo y Villanueva de la Reina.

7.- Condado de Huelva (Almonte) (17 de septiembre). Atendimos a la población, asociaciones y equipos de intervención social de las poblaciones de Almonte, Beas, Bollullos Par del Condado, Bonares, Chucena, Escacena del Campo, Hinojos, La Palma del Condado, Lucena del Puerto, Manzanilla, Niebla, Paterna del Campo, Rociana del Condado, Trigueros, Villalba del Alcor y Villarrasa.

8 y 9.- Costa del Sol de Málaga: Torremolinos y Fuengirola (28 y 29 de noviembre). Atendiendo a colectivos, profesionales y personas de ambas poblaciones.

2.3.1.4.1. Mejora de la relación con la ciudadanía y aumento de la presencia en el territorio

Queremos llegar a toda la población, por lo que es clave aumentar la presencia de la Institución en el territorio y sobre todo en los entornos rurales, de montaña y, en general, en las zonas más despobladas puesto que suelen ser zonas con mayores carencias de servicios públicos básicos y acceso a recursos comunitarios.

Consideramos muy importante que el Defensor del Pueblo Andaluz se haga presente y visible en todo el territorio andaluz, aumentando su capacidad y cobertura de atención de cara a desarrollar la misión encomendada.

A lo largo de nuestros 40 años de existencia, nuestra 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. Por tanto, en las visitas comarcales buscamos especialmente reunirnos con las asociaciones más representativas de la localidad con objeto de conocer su actividad, escuchar sus proyectos y poder prestarles nuestra colaboración para aquello que necesiten.

En este año nos hemos reunido con más de 125 asociaciones en las visitas realizadas en nuestros desplazamientos, donde hemos podido atender sus quejas concretas y escuchar sus propuestas en materia de diversidad funcional, inmigración, personas mayores, igualdad de género, enfermedades raras, movilidad, urbanismo, educación, etc.[4]

4 **Lora del Río:** Cruz Roja Lora del Río y de la Residencia de Mayores Ave María.

Huercal-Overa: Asociación Comunidad Lituana Levante de Almería, Club de Leones Huércal-Overa, Asociación de Discapacitados "La Esperanza de Pulpí", Cáritas parroquial de Huércal-Overa, Unicef, Asociación de Personas con Discapacidad "Virgen del Río", Asociación de Mujeres de Overa, Asociación Senegalesa de Inmigrantes de Huércal-Overa, Asociación Afectados Fibromialgia "AFIVE", Asociación de Mujeres Afectadas de Fibromialgia, Asociación de Enfermos y Familiares de Alzheimer de Huércal-Overa, AECC

Medina-Sidonia: Plataforma "Residencia de Mayores para Barbate ¡YA!; Marea Blanca; Adijanda (Asociación de personas con discapacidad de Medina Sidonia), Plataforma Ciudadana Carretera Medina Paterna, Asociación de Alzheimer (Afa Recuérdame), Afanas la Janda, Peña Flamenca La Petenera, Fútbol de Adultos, Asociación Cultural Impresiones, Radio Paterna, AMPA Colegio De Educación Primaria Angel Ruiz Enciso.

Conil de la Frontera: Asociación de Vecinos Costa de la Luz, Zahora, Plataforma Ciudadana Para La Defensa del Agua Pública en Barbate; Asociación Cultural de Mujeres del Campo La Jara; Asociación de Pensionistas de Conil; Cruz Roja; Plataforma de Vivienda Digan La Janda; La Janda por Palestina; Marea Blanca de Zahara, Barabte y Conil; Comunes; AECC; Aprende a Vivr; Movimiento LGTBIQ+; Plataforma Camino Mar Cucaña; FAEM

Granada: Fundación Vivienda Digna; CODENAF; ASPA y Coordinadora de ONGs; Cáritas; Asociación Granadina de Emigrantes Retornados; Asociación de Inmigrantes Ecuatorianos; Centro de Iniciativas para la Cooperación Batá; Alianza por la Solidaridad; ASEMGRA; Fundación Hermanos Obreros de María; Calor y Café. AGREDACE (Asociación del Daño Cerebral de Granada); ASAD.-MPDL, EDICOMA. Centro Social del Corazón de María; Mamilactancia; AMPACHICO. (Asociación que atiende a las/os afectadas/os por el trastorno por déficit de atención con o sin hiperactividad y trastornos graves de conducta (TDAH y TGC))

Puente Genil: Fundación Somos Naturaleza y Social Universal; Asociación número 11; Asociación El Puente TDAH; Asociación La Tercera Edad; Asociación Sentirnos bien; Cruz Roja; Asociación Aliento de Vida;

Comarca de la Campiña (Andújar): Asociación Escuela de Segundas Oportunidades María Montessori Arjona. Asociación Montilla Bono; Asociación APROMSI, Plena Inclusión. Asociación de MujeresPeñallana; Asociación Parkinson de Andújar. Asociación Ágora de Altas Capacidades; Asociación AFA de Andújar; Asociación Fibromialgia de Villanueva; Mujeres Arahiles de La Higuera;

Destacar que nos resultan muy interesantes y productivas estas reuniones, en primer lugar porque nos permiten ser portavoces de la gente que muchas veces no tiene oportunidad de tener voz. Y por otro lado, como ya hemos comentado, por la oportunidad de trasladar a sus representantes la capacidad de intervención de la Defensoría en las problemáticas que plantean, la posibilidad de hacernos llegar sus quejas, así como las vías de contacto con el dPA para futuras comunicaciones. Igualmente, les facilitamos información sobre los requisitos de admisión de las quejas, la gratuidad del servicio y del proceso de mediación como vía de tramitación de expedientes en la Institución.

Nos es de gran satisfacción las impresiones que nos llevamos después de los encuentros con las asociaciones y colectivos que visitamos:

> *"Antes veíamos a la institución del dPA como algo lejano, inalcanzable, como que apenas podíamos ver. Con esta reunión la vemos como algo cercana y a nuestra mano".*
>
> *"Gracias a este acercamiento y a conocer a la Defensoría podemos ayudar a que otras personas actúen"*

Otro valor añadido de estos encuentros es la oportunidad para que ellas se conozcan también entre sí. Hemos presenciado la sorpresa de entidades que, estando en la misma comarca, ignoraban la existencia de otras que se dedicaban a ámbitos de actuación similares, por lo que han podido compartir ideas, dificultades e incluso acciones conjuntas.

Desde el dPA destacamos el papel del Tercer Sector por su contribución directa al bienestar y la cohesión social y por su labor en la defensa y materialización de los derechos sociales, económicos, culturales y medioambientales de la ciudadanía.

2.3.1.4.2. Las visitas a los servicios sociales y ayuntamientos

En todas las visitas que realizamos a las comarcas resaltamos la importancia del personal de servicios sociales para el dPA y su labor en el desarrollo y consecución de los derechos que se promueven y defienden desde la Institución, dado que son conocedores/as de primera mano de la problemática social inmediata, siendo la puerta de entrada al sistema de protección social de la ciudadanía y un pilar esencial para el desarrollo del estado social y democrático de derecho.

Mujeres Reunidas de Villares; Por un Sistema Alternativo; Volver a vivir.; Asociación de Alzheimer y otras demencias; Asociación de Mujeres Violetas de Izquierdas; Asociación de Mujeres de Villanueva.

Comarca del Condado (Almonte): Asociación de familiares de enfermos de Alzheimer y otras demencias "Doñana", Asociación ALCON (de alcohólicos y adicciones Rehabilitados del Condado); FEMACPA.- Federación Española de Malformación de Chiari y Patologías Asociadas; Asociación para la Prevención y Estudio de las Adicciones (Apret) de Almonte; Afán de Lucha por los Enfermos de Alzheimer Caminar de Bollullos; Asociación de familiares y enfermos de Parkinson y trastornos del movimiento Malandar, Almonte; Asociación de enfermos de Fibromialgia AFIAMAR; Asociación de Mujeres Las Dunas; Asociación contra el cáncer AROCA, Rociana; Navega con Ángela, discapacidad infantil, Almonte; - Adelante, cáncer. Almonte; - Centro de Día para Mayores Madre de Dios.

Torremolinos: Club de Leones Torremolinos; Pasaje Begoña, Cruz Roja; AFESOL (Asociación de Familiares y Personas con Enfermedad Mental de la Costa del Sol); Fundación Cudeca ; Fuensocial; Cáritas

Fuengirola: Red Madre Fuengirola; Cruz Roja; Málaga Acoge; Fuensocial; Lux Mundi; AECC; Asociación de Familiares y enfermos afectados por Alzheimer y otras demencias de Fuengirola y Mijas. (AFA); ADIMI Asociación para personas con Discapacidad Intelectual de Mijas y Alternativa 2.

Desde la Defensoría se tiene un gran interés por conocer la situación en la que se encuentran los servicios sociales, su dotación, cómo se gestionan los recursos humanos, el funcionamiento de las oficinas etc. Asimismo, buscamos que los servicios sociales también conozcan de qué manera el dPA pueden ayudarles en los trámites con la ciudadanía.

El sistema de servicios sociales conforma un pilar fundamental de nuestro estado de bienestar, ya que se ocupa de velar por el derecho de las personas a vivir dignamente y asegurar la cobertura de sus necesidades básicas, especialmente en el caso de las personas más vulnerables.

La importancia de su intervención reside, precisamente, en la función casi "a pie de calle" que les compete para proporcionar apoyo, orientación y atención a cualquier persona expuesta a riesgos y dificultades sociales en algún momento de su trayectoria vital. Por eso es tan importante para la Defensoría conocer su situación y hacernos eco de sus demandas.

Después de más de **65 reuniones** con estas profesionales, sabemos que los **servicios sociales comunitarios** se encuentran colapsados para tramitar las ayudas y subvenciones y poder informar y atender a las personas que acuden solicitando su intervención.

Los propios trabajadores y trabajadoras ponen de relieve las carencias que detectan en el desempeño de sus funciones. Los recursos de los que disponen los servicios sociales son percibidos a menudo por el propio personal como insuficientes. El incremento de la demanda de la población provoca una sobrecarga que dificulta las posibilidades de desarrollar los planes de trabajo y dar respuesta a las necesidades detectadas. Hay un incremento de tareas burocráticas, al haber asumido tareas de gestión (acreditación de situaciones de vulnerabilidad, de exclusión residencial, entre otras).

Esto hace que, con frecuencia, tengan largas listas de espera, poca intensidad en los seguimientos psicosociales de las familias y poca disponibilidad de tiempo para el trabajo preventivo con la comunidad.

A la vez, nos trasladan muchas de sus **preocupaciones** que tienen que ver con la problemática de la gestión de las prestaciones y de las funciones de los servicios sociales: falta de vivienda pública y problemas de acceso al alquiler de personas en situación de vulnerabilidad; escasa financiación del sistema de dependencia; falta de conexión e interconexión entre los servicios sociales comunitarios y la Agencia de

Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía; necesidad de mayor número de puntos de encuentro familiar; equipos de tratamiento familiar desbordados; necesidad de mejora en la coordinación con los Servicios de Protección de Menores.

En relación al propio **funcionamiento de los servicios sociales**:

- Insuficiencia estructural del personal. Consideran que el incremento de funciones de los servicios sociales no ha ido acompañado de un incremento acorde de la plantilla.
- Falta de cobertura de las bajas que acaecen en la plantilla ordinaria.
- Movilidad y falta de incentivos a la estabilidad en los destinos en zonas rurales de difícil cobertura. Así, nos comentan que debería incentivarse el trabajo en zonas rurales para mejorar su atractivo y propiciar la estabilidad del personal.
- Inexistencia de ratio de atención. Nos explican que no existe una definición clara en la Junta de Andalucía sobre la ratio de personal.
- -Problemas de coordinación entre los recursos de educación, empleo y servicios sociales.
- Imposibilidad de espacios de investigación y reflexión en relación a los cambios en la población y los modelos de sociedad actual, que genera una falta de adecuación de los/as profesionales de servicios sociales a la realidad social actual.
- Falta de acercamiento a la población por carencias de personal.
- Imposibilidad de realizar un trabajo orientado a la prevención, dado que ni siquiera se puede atender a las demandas habituales de la población.

> *"Nuestro trabajo es muy dinámico, constantemente estamos apagando fuegos, inmersos en mucha burocracia y papeles, no nos da tiempo a todo, todo es urgente y además se nos exigen informes por todas partes y con plazos cortísimos".*
>
> *"Todo recae en los servicios sociales comunitarios. Amortiguamos las tensiones del sistema, estamos en una situación muy difícil y los equipos lo pasan muy mal. Estamos haciendo de parachoques del sistema."*

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 ligitiosidad 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 Municipales 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 Rio, 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 Rio, 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 indice de referencia civil y penal en la provincia de Sevilla es sobrepasado en casi todos los partidos judiciales, destacando Carmona, Coria del Rio, 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 Fuengirola** 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, denunciantes, 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 Fuengirola 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 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 este 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 del 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 extraviar 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 constituían 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 trafico 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 Secretaria 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 Rio, 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.

2.3.3. Mediación

2.3.3.1. Introducción

En línea con el ODS 16, la cultura de paz se ha convertido en un eje vertebral para la institución del Defensor del Pueblo Andaluz. Ello implica que la mirada del Defensor se enfoque hacia la invitación al diálogo, antes de asumir una intervención que coloque a la Administración en un proceso confrontativo con la ciudadanía.

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.

Bien es cierto que en el ámbito administrativo y contencioso administrativo, la ley ha postergado esta obligación a la regulación que está por venir, para atender las especificidades de esta materia. No obstante lo cual, la realidad viene aplicando como norma supletoria la vigente en los órdenes civil y mercantil en las controversias entre ciudadanía y administraciones públicas, que se abordan con la mediación extrajudicial e intrajudicial. Ejemplos de ello son las experiencias de esta Defensoría, o de algunos ayuntamientos como el de Madrid, o la mediación intrajudicial en el seno de procedimientos judiciales de lo contencioso en lugares como Madrid, Valencia, Murcia, Burgos, o Valladolid. Todas las experiencias antes citadas se regulan a través de protocolos de actuación acordados con los respectivos Tribunales Superiores de Justicia.

2.3.3.2. Análisis de las actuaciones de mediación

Siguiendo la estructura propuesta por la Estrategia del dPA 2021-2024, en consonancia con los ODS de la Agenda 2030, a continuación se resaltan los asuntos más relevantes sobre los que se ha intervenido en 2024 con el procedimiento de mediación del Defensor del Pueblo Andaluz, así como aquellos expedientes que han sido abordados desde un enfoque de cultura de paz, con mecanismos igualmente flexibles y adaptativos a cada caso y situación.

Se reitera nuevamente, como en informes precedentes, la importancia que han tenido estas actuaciones como procesos de diálogo, en su gran mayoría presenciales, en los que han participado directa y activamente ciudadanía y administraciones públicas locales, autonómicas, e incluso en algún supuesto una

administración central del Estado, invitada a cooperar en la comprensión y solución de las controversias sometidas a la intervención de este Defensor del Pueblo Andaluz.

Prueba de ello son los recurrentes y sostenidos niveles de acuerdos, muestra de la madurez de la ciudadanía andaluza en la defensa de sus derechos e intereses, así como de la buena disposición y la colaboración prestadas por las administraciones públicas que han sido invitadas a formar parte de los procesos mediadores.

2.3.3.2.1. Quejas relativas al eje de Personas

En relación con el Eje de Personas se han gestionado expedientes relativos a personas mayores, educación, infancia y adolescencia, personas en situación y/o riesgo de vulnerabilidad y salud y bienestar. Situando en el centro a la persona, partimos de diferenciar los escenarios que afectan a personas mayores y personas menores de edad, y dada la casuística y la naturaleza de nuestra Institución, trataremos de forma separada las intervenciones relativas a cuestiones de salud, y a personas vulnerables, como colectivo con independencia de la edad de las mismas.

Personas mayores

Los asuntos gestionados a través de enfoque mediador durante 2024 relacionados con las personas mayores se refieren fundamentalmente a incidencias relativas a la gestión de recursos previstos para ellas por parte de la Administración Pública.

En este sentido, atendimos en el expediente de queja 24/1594, a un grupo de socias y socios de un **Centro de Participación Activa** de una localidad sevillana que, tras la pandemia, ven reducida la posibilidad de hacer uso del centro en horario de tarde por la insuficiencia de personal. Además, un amplio grupo de mayores, mantienen discrepancias con el presidente de la asociación y con el alcalde, a quienes presentaron diversas propuestas de actividades (lúdicas, de estimulación cognitiva, de relajación, de arte y de manualidades). Muchas de las socias tienen obligaciones familiares que les impiden acudir al centro en horario de mañana. Tras la intervención mediadora con el Ayuntamiento, éste mostró su disposición a dinamizar el Centro el mayor tiempo posible, siempre que sea a través de la propuesta de talleres que puedan impulsar asociaciones o entidades, con las que el ayuntamiento pueda acordar o conveniar, en la medida en que no dispone de recursos propios para dotar de personal al centro de mayores. Además, nos informa el alcalde que ya existen diez u once propuestas de talleres, estimando que tienen buena acogida por los asociados en atención a las inscripciones.

Debemos destacar un asunto, que parece recurrente en muchas zonas del territorio andaluz, y que lo representa el expediente 24/5650 [queja 24/5650 BOPA], en el que nos remiten trabajadoras del servicio público que procura la Ley de Dependencia, acerca de la **necesidad de optimizar sus jornadas laborales y reducir barreras para la prestación eficaz del servicio**. Habían formulado al Ayuntamiento de referencia, de la provincia de Sevilla, una propuesta de establecimiento de franjas horarias para coordinar la prestación del servicio, lo cual además les permitiera mejorar sus condiciones de trabajo. Nos explicaron la variedad de situaciones que viven y consideraban que se debe concienciar más a la Administración y a los usuarios y sus familiares sobre las condiciones en las que prestan estos servicios. En este caso, son 200 trabajadoras, y solo 15 cuentan con jornada completa. Muchas de ellas refieren tener contratadas 25 horas de trabajo y una gran dificultad para completar la jornada completa con otra actividad. Consideran que la situación está provocando un problema para la incorporación de nuevas auxiliares, en la medida que no les resulta de interés el trabajo, ante la fractura de jornadas que tienen que afrontar. Estiman que si contaran con franjas horarias dispuestas por el Ayuntamiento, a la empresa que las contrata le sería más fácil organizar los trabajos y encontrar quien lo asuma. Parece además, que esta situación se repite

en otras localidades, y en algunas se ha solucionado cuando el consistorio ha optado por establecer las franjas horarias a los usuarios.

En este supuesto, recibimos información desde la Delegación de Bienestar Social municipal a nuestra propuesta de mediación, informando que mantienen reuniones habitualmente con representantes de las trabajadoras del servicio de ayuda a domicilio de la Ley de la Dependencia para tratar diferentes temas relacionados con el servicio, entre otros el que se plantea. Nos informan que desde el año 2023, en el documento que se remite a la empresa para el alta en el servicio de los usuarios están incluidas las franjas horarias, que nos adjuntan. Y a través de contacto telefónico con el Ayuntamiento y con la información recibida intermediamos detectando que quizás era una cuestión de coordinación y de participación de los agentes que realizan directamente el trabajo. Terminamos recibiendo un correo de las interesadas informando que se están reuniendo con el consistorio y están acordando criterios y compromisos y desistían de la mediación para dar una oportunidad a su propia gestión.

Este tipo de cierres de quejas en mediación es para el Defensor del Pueblo andaluz un magnífico resultado, que provoca la negociación entre las partes, una vez que la institución ha sentado las necesarias bases para que se desarrolle con normalidad un diálogo que debiera darse siempre que resulte posible entre la ciudadanía, cada vez más capaz de hacer valer sus derechos por sí misma, sin sentirse víctima de una situación que, tal vez, debatiendo en un espacio seguro con la Administración, halle soluciones de consenso en el marco de la ley aplicable. El Defensor no tiene necesidad de dictar una resolución ni de provocar un encuentro en su sede, si las partes se encuentran con la posibilidad real de sentarse y debatir entre ellas. Es una buena demostración de la buena administración y del ejercicio del derecho de participación ciudadano.

Infancia

Nuevamente los asuntos atendidos en mediación con relación a la protección de los intereses de los menores vuelven a estar asociados con la planificación docente y la atención educativa. Asimismo, se repiten los expedientes relativos a la dotación de recursos e infraestructuras en los centros escolares.

Por otra parte, merecen destacarse expedientes abordados con mediación, relativos al **estado de infraestructuras y servicios en centros escolares** (comedores, calderas, etc.), abarcando aspectos incluso como la esperada construcción de nuevos centros (podemos citar las quejas 23/9339, 23/9504, 23/9502, 24/7546, 24/8990). En nuestra labor de intermediación y de mediación hemos podido recabar información o actualizar la que nos aporta la ciudadanía y aproximarla a las posibilidades y al conocimiento de la planificación que maneja la administración competente. Estas intervenciones tranquilizan a las familias, en la medida en que expresan su desasosiego y su frustración, a la vez que permiten a la administración educativa exponer sus previsiones de actuación, que no están reñidas con desoír las necesidades de los menores afectados, y menos aún con atenderles de manera adecuada, en proporción a las posibilidades de que se dispone en cada situación y contexto.

Un ejemplo de todo ello es el expediente 24/7655, relativo a la necesidad de realización **obras para el adecentamiento de los patios de un centro escolar**. La cuestión a tratar venía provocada por la complicada, y a la vez recurrente, controversia competencial entre Ayuntamientos y la Consejería de Educación en relación con este tipo de asuntos. Tras el proceso de media-

ción, se alcanzó un acuerdo que permitió solventar el problema y dar comienzo a las obras. Además, se consensuó entre ambas administraciones una hoja de ruta para la ejecución de las mismas, recuperando la comunicación fluida y mejora de la relación entre administraciones públicas local y autonómica.

En 2024 se reiteran también asuntos relativos a la **eliminación de lineas educativas**, en la etapa de Educación Infantil (quejas 24/6969, 24/6970, 24/6971, 24/6972, 24/8502, 24/5331, 24/6500).

Por comentar algunos, pueden citarse más concretamente los expedientes 24/3222, 24/3341, 24/3342, 24/3343, 24/3344, 24/3407 y 24/3433, en los que la ciudadanía exponía su lógica preocupación por la calidad educativa que se proporciona a sus hijos e hijas cuando ven reducirse las líneas antes citadas. En todos los supuestos, la Administración pública ha mostrado un correcto cumplimiento de los criterios rectores vigentes para proceder en consecuencia, garantizando el acceso a la enseñanza del alumnado y sin menoscabo de sus derechos. Ello no obsta para que la ciudadanía no disponga siempre de la información completa, sobre la cual se adoptan las decisiones que les afectan. Puede afirmarse que entre las quejas que nos trasladan, prevalece la necesidad de conocer los criterios que utiliza la Administración en estos casos, para la toma de decisiones al respecto de mantener o eliminar líneas de educación en la etapa infantil. La conclusión derivada de los procesos de intervención mediadores es que las familias precisan conocer dichos criterios y cómo se aplican, amén de no compartir la solución adoptada, así como que se ha constatado que con las conversaciones mantenidas en directo con la administración educativa, las familias reducen su nivel de exigencia y confrontación, al comprender que no se siempre se logra un resultado esperado, pero al menos sí han protagonizado una escucha activa y recibido las explicaciones necesarias para, finalmente, asumir las decisiones de los poderes públicos.

En relación con la infancia, merece destacarse, por último, la mediación llevada a cabo en materia de **seguridad vial**, que traía como causa el atropello de una menor en el casco antiguo de una ciudad. A pesar de las restricciones al tráfico y las limitaciones de velocidad, los vecinos solicitaban al Defensor una intervención mediadora para generar consenso sobre puntos ciegos y zonas a reforzar, además de las medidas ya existentes. Se facilitó a través de nuestra mediación la necesidad de una mayor conexión y comunicación entre personal

técnico del consistorio y los propios vecinos, por lo que realizaron una visita conjunta a las calles más conflictivas. Una vez evaluada la situación, ambas partes se comunicaron las diferentes mejoras que eran posibles, y que el Ayuntamiento se comprometió a adoptar en el contexto de la mediación (queja 24/3125).

Salud

Entre los asuntos asociados con la materia de salud y vinculados a función pública, gestionamos con enfoque mediador dos expedientes, en los cuales se planteó, en el marco de los procesos de selección de personal, la necesidad de clarificar por parte de la Administración si la competencia para emitir la acreditación sobre la capacitación profesional funcional podía entenderse atribuible a los facultativos de Atención Primaria, en atención a una norma reciente que se prestaba a confusión. Dicha cuestión la suscitó un particular afectado en la provincia de Almería, y el Sindicato Comisiones Obreras (expedientes de queja 23/5504, 24/1355). En este supuesto, cuya aclaración serviría para dar solución a un problema general que afecta a todas las personas que quisieran concursar a una plaza, se propuso por el Defensor una mesa de mediación, invitando a Función Pública y a la Dirección General de personal del SAS.

Tras varias conversaciones con ambos departamentos de la administración autonómica, estos decidieron que podían abordar el asunto de manera autónoma, sin necesidad de hacer uso de la mediación ofrecida, por lo que se dio una salida negociada a las quejas, que sirvieron para clarificar el asunto controvertido. Tras recibir el resultado de sus conversaciones y el acuerdo adoptado, el Defensor agradeció el esfuerzo de coordinación inter-administrativa realizado.

Por otra parte, durante el mes de diciembre celebramos una mediación en el centro hospitalario en una capital de provincia (24/6009), impulsada por el sindicato CSIF y apoyada por 1500 profesionales del centro, donde se planteaba un problema de **falta de cobertura de las ausencias justificadas del personal**, siendo uno de los centros donde porcentualmente dicho problema era el más alto. En la mediación se desarrolló un diálogo productivo entre las partes, que asumieron que en épocas anteriores, con otra dirección hospitalaria, había sido complicado. Se acordó abordar todos los temas pendientes con un orden de prelación, que facilitó posteriormente la asunción de compromisos del siguiente tipo: fijar un calendario que sirviera como hoja de ruta para gestionar cada asunto, con la explicación del problema, las posibles soluciones sugeridas, así como la indicación de las personas que podrían coadyuvar en la gestión de cada cuestión, quedando el asunto solventado en ese sentido, es decir, otorgándose las propias partes su protagonismo y buena disposición para debatir y solventar cada punto, en un clima de colaboración, propiciado por el escenario mediador que habían vivido.

Personas en situación de vulnerabilidad

El trabajo con personas en situación de vulnerabilidad que se ha llevado a cabo con enfoque mediador en 2024 ha estado muy ligado a la materia de vivienda. En este sentido, se ha mediado en situaciones relativas a necesidades de viviendas públicas en régimen de alquiler, así como en cuestiones relativas a la situación de vulnerabilidad a la que se ven sometidos ciudadanos por los cortes de suministro eléctrico continuado.

Merece destacarse en este informe la tramitación del expediente 23/8413, que se retomó a primeros de año, con la celebración de una segunda reunión del proceso mediador que continuaba gestionándose en esa queja, y cuyo fondo del asunto era relativo a los **cortes de luz en el Darro**. La citada sesión de mediación, impulsada por su propio alcalde ante los dos meses de incidencias con el suministro eléctrico, de forma continuada, contó con la presencia de, al menos, seis personas electrodependientes afectadas. Esta fue una experiencia de gestión de esta problemática, desde un punto de vista singular, al abordarse con una intervención mediadora, enfocando el problema como una cuestión social, ante la existencia de numerosas denuncias por conexiones fraudulentas a la red eléctrica, que la ponía en riesgo. Siendo así que el procedimiento de denuncia y sanción resultaba insuficiente.

Para ello se diseñaron dos mesas de diálogo, una de carácter técnico sobre el suministro, para entender la dinámica de lo sucedido los dos meses de reiteración de cortes, así como las medidas adoptadas por la entidad suministradora. Y otra mesa de carácter social, pues se valoró que Darro podría ser un escenario

asequible para planificar una estrategia de intervención social conjunta entre las administraciones y la compañía suministradora, liderada por el consistorio, a través de un trabajo cooperativo, coordinado y continuado. La incidencia en Darro de conexiones fraudulentas al suministro eléctrico es escasa, a pesar del gran calado y recurrencia que la cuestión tiene en Andalucía. Y más allá de la prevención del fraude energético, existe una preocupación por la seguridad de las personas, sus bienes y de las infraestructuras.

En esta reunión de intervención social, para crear fórmulas cooperativa, se consideró oportuno incorporar los siguientes aspectos: 1) Formar y educar a la población afectada por su seguridad y reconducirla hacia la regularización de la situación energética; 2) Crear vías de comunicación directa entre los agentes sociales de la administración y la entidad suministradora para conformar la colaboración posible;3) Definir la dinámica de cooperación y coordinación inter-administrativa, en aras de la prevención y de la solución de este conflicto; y 4) Crear un sistema de comunicación entre todos.

Como punto de partida, se estimó adecuado conocer el volumen o dimensión real del asunto a través del censo de viviendas afectadas, así como su estudio socio-económico y grado de vulnerabilidad familiar para poder diseñar estrategias de intervención social. Los participantes expusieron y analizaron barreras y limitaciones, así como la necesidad de coordinación y cooperación, concluyendo con la necesidad de diseñar un protocolo de actuación para determinar de forma clara la dinámica de colaboración.

De las ideas más concluyentes sobre posibles actuaciones colaborativas, se procedería a realizar consulta jurídica de viabilidad sobre las propuestas de impulso, y a través del liderazgo del alcalde, en su caso, se coordinaría con el personal técnico de intervención social que acude a la localidad. Participaron en el proceso de mediación tanto el Ayuntamiento, la Compañía de Electricidad, la Delegación Territorial de Economía, Hacienda y Fondos Europeos y de Política Industrial y Energía, Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad, Delegación del Gobierno de la Junta de Andalucía en Granada, así como la Diputación Provincial de Granada.

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. Trasladamos 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 ac-

ceso 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.

2.3.3.2.2. Quejas relativas al eje de Planeta

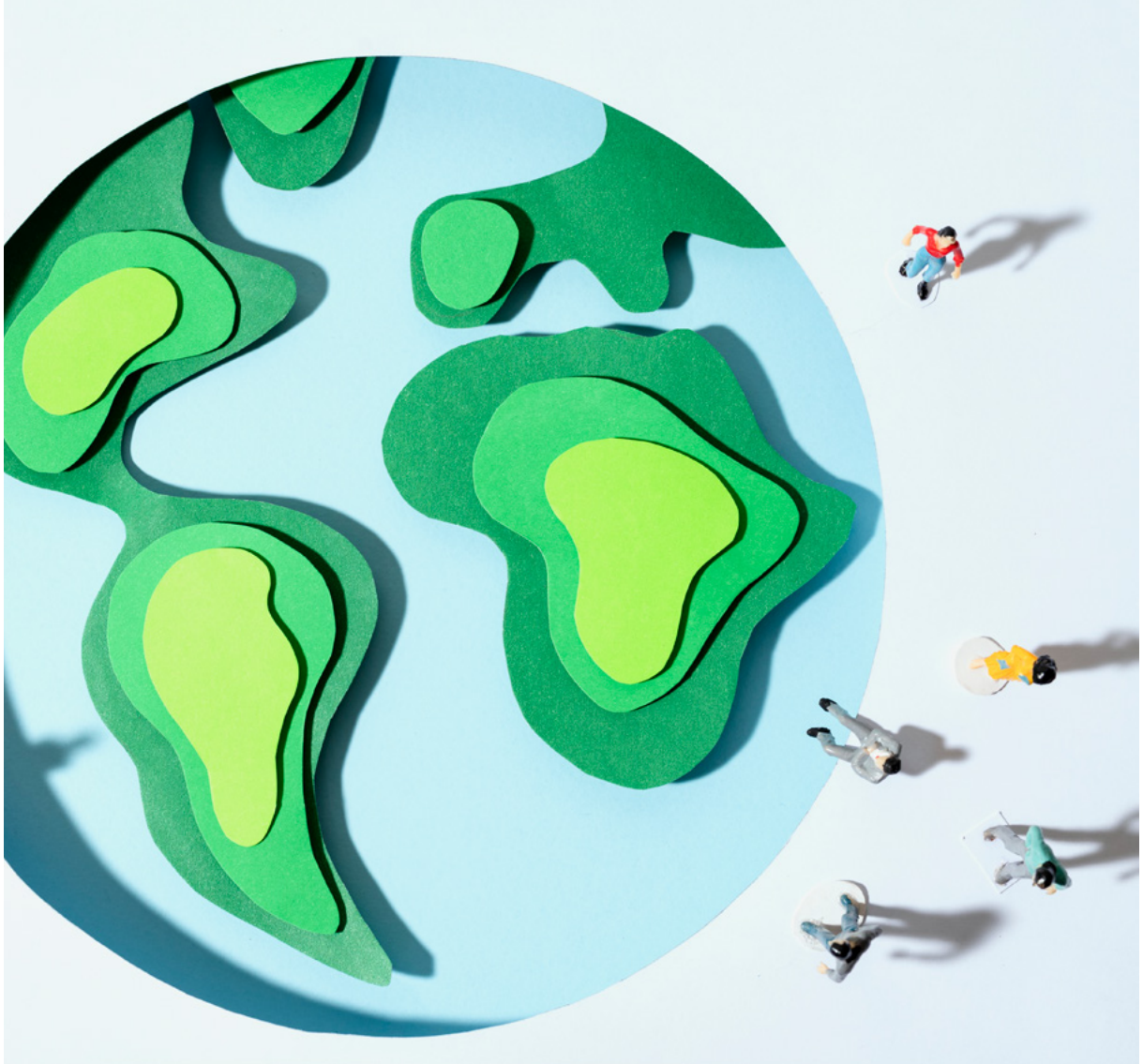
Las quejas relacionadas con el **planeta** comprenden aquellas que durante 2024 se han gestionado con procedimiento mediador y que, de forma sucinta, pueden centrarse en los asuntos relativos a sostenibilidad y Medio Ambiente.

Medio Ambiente

Nuevamente, las situaciones vividas por la ciudadanía afectada por cuestiones de emisión elevada de ruidos adquieren gran importancia en nuestras intervenciones mediadoras. La configuración de mesas de diálogo sobre el problema citado, propiciando la participación directa de las personas afectadas, la Administración con presencia de las diferentes áreas implicadas (seguridad, protección ambiental, urbanismo, etc.) y en muchos casos los titulares de licencias invitados por la propia administración, atendiendo a nuestra sugerencia, han contribuido a crear entendimiento, recuperar relación entre vecinos y de estos con la propia Administración, así como a minimizar la problemática en la mayoría de los casos gestionados, a través de la adopción de medidas concretas y adaptadas a cada escenario. Todo ello pone de relieve la virtud en nuestros procesos mediadores de una gestión basada en cultura de paz.

Contaminación acústica

Gran parte de los supuestos gestionados responden a conflictos vecinales ocasionado por razones de **ruido** provocados por la actividad de **bares, restaurantes, y otros establecimientos** sujetos a licencia municipal. De todos ellos destacamos aquellos en los que se han adoptado compromisos innovadores y diferentes a los de otros años (23/6011, 24/1499, 24/357, 23/8132). Por citar alguno, compartimos el caso de



la asunción del compromiso de las partes de compartir equipos de sonido que incorporen limitadores de potencia y que así unifique la misma música para la zona de bares. La tramitación de estos expedientes tienen un promedio de dos a tres meses y observamos que las administraciones están acogiendo con buen grado este tipo de gestión cada vez más conveniente.

Sin embargo, debe comentarse el asunto del expediente 23/6906, en el cual, si bien el Ayuntamiento afectado entendía la necesidad vecinal ante la acumulación y continuidad del ruido, y a pesar de declarar la **zona** como **acústicamente saturada**, no se han materializado actuaciones en dicho sentido. Por ello, los vecinos recientemente nos han vuelto a transmitir su malestar y desesperación, pues saben que se ha producido la declaración de zona ZAS pero ello no ha supuesto un cambio apreciable. Y continúan sin encontrar bienestar en sus domicilios.

Otros escenarios donde el ruido altera la tranquilidad del hogar de los vecinos y consideramos interesante destacar sería la modificación de ubicación de **las atracciones infantiles** en un paseo marítimo, donde los vientos predominantes favorecían la inmisión de ruido (23/7967). Los vecinos llevaban ocho veranos solicitando la adopción de medidas y proponiendo alternativas de ubicación para que no molestaran a nadie, o incluso propusieron la rotación de ubicaciones para repartir la carga, si bien la Administración había realizado las mediciones de niveles de ruido y no se sobrepasaban los límites permitidos. Reali-

zamos la intervención antes de verano, a modo de prevención de la futura controversia, y a finales de septiembre recibimos el siguiente mensaje de los afectados:

> *"Agradecer su ayuda en este asunto... este verano por fin hemos podido disfrutar de nuestra terraza como hacíamos antes. De manera sorprendente, el pasado mes de Julio montaron las atracciones de feria en una de las localizaciones que ofrecimos como alternativa... Después de 8 años de malestar y sufrimiento, no está mal. Es por ello que el pasado 22 de agosto nos reunimos de nuevo con el alcalde para agradecerle que cumpliera con su palabra y su compromiso con nosotros".*

Merece destacarse también la queja de una comunidad de propietarios (expediente 23/8405) relativa a problema con ruido molesto y continuado durante toda la tarde y a veces hasta altas horas en la noche que se generaba en un local municipal, cedido a dos asociaciones de vecinos, debido a las diferentes clases organizadas de bailes, así como los ensayos de carnaval. A ello se unían las molestias ocasionadas por el uso continuado de unas pistas deportivas gestionadas por dichas asociaciones. Es una constante la existencia en estos conflictos de malos entendidos e interpretaciones erróneas que derivan finalmente en un conflicto vecinal. La mediación ofrece un espacio seguro donde se puede avanzar en la comprensión a través de la explicación y aclaración de las pretensiones, mejorando las relaciones de cara al futuro. El Defensor promovió un encuentro con las asociaciones, los vecinos afectados y las delegaciones municipales competentes del Ayuntamiento, para provocar que las partes afectadas generasen ideas dirigidas a mitigar los ruidos, con el propósito de promover un uso adecuado de las instalaciones, y que ello redundara en una mayor calidad de vida y una convivencia pacífica.

Otro contexto donde el ruido ha sido el motivo de nuestra intervención son aquellos conflictos que nos presentó la ciudadanía, asociados al ruido derivado del tráfico rodado (24/0383, 24/0990, 24/1117 [queja 24/1117 BOPA]), que han finalizado todos con acuerdos totales.

El modelo de intervención mediadora de la Defensoría en estos casos trata de explorar y concretar qué aspectos consideran los afectados que producen más ruido del tráfico que discurre por sus calles, compartir la información y tratar de minimizar y erradicar la problemática. En cada escenario,con sus particularidades y casuística: pavimentos adoquinados, aperturas de nuevos viarios, inexistencia de elementos disuasorios para la velocidad, ausencia de señalización, cortes de trafico por la celebración de eventos, o arquetas hundidas en el pavimento.

Es habitual en estas mediaciones que los afectados acudan con ideas o propuestas cuyo análisis y discusión resulta sumamente oportuna, pues normalmente, con la participación de la policía local se valora la información de posible idoneidad o no, o el compromiso de estudio si las propuestas no se hubiesen contemplado por la administración.

Los afectados suelen recibir información sobre la planificación prevista por la administración local, así como las diferentes cuestiones presupuestarias, faseado de ejecución o temporalidad que puedan concurrir. Y en muchas ocasiones los vecinos reciben el reconocimiento de resultar fuente de información precisa, tanto de las causas específicas que producen el ruido, como de los puntos ciegos y problemáticos conforme a su experiencia, así como nace una diversidad de ideas y posibilidades para su valoración. Además, y en la medida que nos desplazamos en nuestras intervenciones mediadoras, solemos visitar in situ con los afectados el lugar controvertido, o bien suele resultar un pacto entre la administración y los vecinos fijar una visita conjunta.

Con respecto, por otra parte, a conflictos con la administración local, no referidas a ruido, debemos señalar varias intervenciones mediadoras y de intermediación, desarrolladas en diferentes localidades andaluzas, dirigidas a restablecer la **limpieza y adecuación de parcelas municipales** abiertas, donde los vecinos depositaban residuos de forma indiscriminada (23/9098, 24/3590 y 24/3958). Cada vez apreciamos que no solo la ciudadanía nos remite información sobre el inicio o la finalización de actuaciones comprometidas, sino que también la Administración nos escribe y envía fotografías de los resultados logrados con el acuerdo asumido, junto a su agradecimiento por nuestra intervención.

Sobre tratamiento municipal de las colonias felinas

En 2024 han sido varios los expedientes tramitados donde el elemento común era la necesidad de implantación de la nueva Ley 7/2003 de 28 de marzo de protección de los derechos y el bienestar de los animales, que entró en vigor el 29 de septiembre de 2023, si bien en 2024 ha sido donde realmente ha tenido mayor atención en el seno de los municipios. Con esta ley, las administraciones deben hacer efectiva la protección de los animales.

Cada día resulta más evidente la creciente sensibilización de la ciudadanía ante la necesidad de garantizar la protección de los animales en general y, particularmente, de los animales que viven en el entorno humano, en tanto que se trata de seres dotados de sensibilidad cuyos derechos deben protegerse, tal y como recogen el artículo 13 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea y el Código Civil español.

Así, las comunidades autónomas y los ayuntamientos se han hecho eco de la necesidad de desarrollar normativas que avancen en la protección de los animales, su bienestar y el rechazo ante situaciones de maltrato hacia los mismos. Si bien es verdad, que en muchos municipios de nuestro entorno, encontrar esos mecanismos para la creación de protocolos singularizados no era una realidad, tras meses de la entrada en vigor de la ley. Concretamente, desde el área de mediación, nuestro trabajo ha consistido, a raíz de las diferentes quejas de la ciudadanía en torno a situaciones donde se hacía evidente la necesidad de coordinación y elaboración de planes encaminados a la puesta en marcha de los mecanismos CER para colonias felinas, ayudar a implementar protocolos en los municipios que hagan realidad la protección animal, previniendo el alto grado de abandono.

Para ello, en los asuntos tramitados hemos creado mesas de trabajo donde los ayuntamientos pudieran diseñar protocolos de actuación en el marco de esta nueva legislación, para la correcta protección de

dichas colonias, poniendo en valor la participación ciudadana, y la disposición municipal, de las Diputaciones Provinciales, así como con el apoyo de la Junta de Andalucía.

En el marco de las colonias felinas, la gestión de estas poblaciones en libertad y que tienen su origen en gatos ferales, o abandonados, extraviados o merodeadores sin esterilizar y de las camadas procedentes de éstos, la ley introduce el concepto de gato comunitario, el gato libre que convive en entornos humanos y que no es adoptable debido a su falta de socialización. Con nuestra mediación hemos colaborado en que, por parte de los municipios implicados, se lleve a cabo una gestión integral de de estas colonias felinas, con métodos no letales, basados en el método CER, con el objetivo de reducir progresivamente su población mientras se controla el aporte de nuevos individuos con la esterilización obligatoria de los gatos con hogar. Con todo ello se logra conocer los siguientes aspectos:

a) Cómo fomentar la colaboración ciudadana para el cuidado de los gatos comunitarios, estableciendo los procedimientos en los que se recogen derechos y obligaciones de los **cuidadores** de colonias felinas, aprovechando en cada municipio a las personas que, de hecho, ya se ocupaban de modo voluntario a cuidar de las mismas.

b) Como en todos los expedientes tramitados existía la participación de grupos políticos implicados en la correcta aplicación de los CER (PACMA), hemos servido de vehículo para que las administraciones locales puedan tener acceso fácil y directo con entidades de Gestión de Colonias Felinas ya inscritas en el Registro de entidades de protección animal para la implantación y desarrollo de los Programas de Gestión de Colonias Felinas.

c) Para una correcta asunción por parte de las entidades locales de la responsabilidad de la atención sanitaria de los gatos comunitarios (esterilización, vacunación, desparasitación...) se ha buscado en cada caso concreto el recurso más adaptado a la realidad de cada municipio, ya sea a través de convenios de colaboración con clínicas veterinarias de la zona, colegios profesionales de veterinarios de la provincia, o en su caso contando con la ayuda de la Diputación Provincial, que en alguna provincia ya ha dotado del recurso necesario para apoyar a los municipios con la implantación de un servicio de un profesional veterinario colegiado que los pueda asistir.

d) Ha sido común la voz de alarma de los diferentes ayuntamientos, que entienden que carecen de recursos para poder gestionar correctamente la aplicación de estos protocolos, sobre todo en cuanto a la gestión veterinaria, puesto que el coste por cada individuo de la colonia a aplicar el CER suponía en la mayoría de los casos en torno a 90 euros.

e) En las actuaciones mediadoras realizadas, los promotores de las quejas se han puesto al servicio de los ayuntamientos para ayudarlos con campañas de formación e información a la población, de los programas de gestión de colonias felinas que se implanten en el término municipal.

f) Los pasos consensuados con los Ayuntamientos para establecimiento de planes de control poblacional de los gatos comunitarios, ha seguido los siguientes criterios:

- 1.º Mapeo y censo de los gatos del término municipal, para una planificación y control en las esterilizaciones acorde al volumen de población a controlar para que resulte eficiente e impida el aumento del número de gatos.
- 2.º Esterilización de los gatos mediante la intervención de veterinario habilitado para esta práctica, incluido el marcaje auricular.
- 3.º Programa sanitario de la colonia, suscrito y supervisado por un profesional veterinario colegiado, incluyendo al menos la desparasitación, vacunación e identificación obligatoria mediante microchip con responsabilidad municipal.
- 4.º Establecimiento de los lugares y personas habilitadas para poder alimentar a los felinos y mecanismos de limpieza que se van a utilizar en dichas zonas.

2.3.3.2.3. Quejas relativas al eje de Prosperidad

Incorporamos en este apartado las gestiones efectuadas con procedimiento mediador en quejas relativas a urbanismo, ordenación del territorio, administración local, movilidad y vivienda.

Urbanismo y ordenación del territorio, movilidad y accesibilidad

Este año se han gestionado asuntos relacionados con procesos urbanísticos interrumpidos, cuestiones de vivienda, deficiencias o carencias de suministros de agua o luz en los procesos de urbanización, o cuestiones de movilidad y accesibilidad. Los asuntos asociados a situaciones urbanísticas inconclusas han sido numerosos y por razones variadas.

Destacamos la gestión de un expediente procedente del año 2021 (21/6487), relativo a la situación que sufre un grupo de vecinos a los que su Ayuntamiento otorgó licencia de obra de sus viviendas en una urbanización y que cuentan con **informe desfavorable a su solicitud de suministro de agua potable y conexión a la red de saneamiento** "por falta de capacidad de las infraestructuras". Llevan en esta situación desde 2018, cuando compraron la parcela y no se pudo contratar agua de obra siendo una parcela urbana, habiendo sido pagada y firmada licencia de obras para vivienda.

El desarrollo urbanístico de la zona se desplegó con la colaboración de los dos municipios colindantes, quienes acordaron que el suministro de agua para la zona urbanística comentada se realizaría por la entidad gestora del suministro de agua de una de las localidades, en base a un acuerdo adoptado por ambos municipios.

Impulsamos una intervención mediadora, al objeto de conocer las dificultades existentes y procedimos a invitar a ambos municipios, así como a las empresas suministradoras de agua de ambos. De la información que se disponía en la Defensoría, en su gestión inicial supervisora, se conocía que ambos municipios habían celebrado diferentes encuentros para tratar de solucionar el asunto sin éxito.

Además de dos representantes de los vecinos afectados, acudieron el secretario de la Entidad Urbanística de Conservación, titulares aún de sectores pendientes de urbanizar, así como la entidad promotora. Por el Ayuntamiento de los vecinos afectados, participó el Delegado de Urbanismo y su Asesor Jurídico, el Consultor de la entidad municipal de aguas de la localidad, como Ingeniero de Caminos, Canales y Puertos, y autor del proyecto técnico presentado por la entidad, junto al Gerente y el asesor jurídico de la misma. También acudió el gerente de la empresa de vivienda y anterior Delegado de Urbanismo del Ayuntamiento que había mantenido las reuniones con el otro municipio.

Por el Ayuntamiento colindante a la urbanización, el coordinador de alcaldía en representación del alcalde y un ingeniero de caminos del área de urbanismo, así como el gerente de la empresa suministradora de agua de esta localidad acompañado de personal técnico.

Los vecinos agradecieron esta reunión con la esperanza en que le solucionasen el problema del agua, al ser una necesidad básica. Además, estimaban que se estaba dando un trato desigual a otros vecinos a los que, con posterioridad, les habían concedido la correspondiente autorización.

El asesor jurídico del Ayuntamiento afectado explicó que no se alcanzó un acuerdo con la empresa de agua del otro municipio que permita garantizar el abastecimiento de agua potable en la urbanización, a pesar de las diferentes reuniones mantenidas. Según la empresa de aguas, no existía capacidad y suficiencia de infraestructuras hidráulicas para garantizar el suministro y ejecutar el servicio conforme al Pliego de Cláusulas Administrativas que rigen el Servicio de Agua y Alcantarillado de su término Municipal.

Ante la problemática planteada, el Ayuntamiento afectado mantuvo reuniones con los sectores de suelo urbanizable del vigente PGOU indicándoles que, conforme a sus obligaciones urbanísticas, deberán coordinar sus actuaciones para conectarse con las redes generales de su propio municipio. Y de conformidad con el artículo 9 de la Ley 7/2021, de 1 de diciembre, de impulso para la sostenibilidad del territorio de Andalucía, de 17 de diciembre, consensuaron en enero de 2024 firmar un Convenio para la ejecución de las obras de la ampliación de la red arterial general de abastecimiento de agua potable, para llevar el suministro a estos sectores y las infraestructuras hídricas que les garanticen el abastecimiento.

A modo de resumen ilustrativo, se señala aquí que el Ayuntamiento se comprometió a los siguientes aspectos:

- A la gestión y obtención de las autorizaciones necesarias ante los distintos organismos, entidades y propietarios que sean necesarias para la ejecución de las obras.

- Una vez iniciadas, y mientras se ejecutan las obras de infraestructuras hidráulicas, los servicios técnicos informarán favorablemente la simultaneidad de la edificación y la ejecución de dichas infraestructuras para el otorgamiento de las licencias de obras.

- A gestionar con el Ayuntamiento colindante el protocolo necesario para que la compañía suministradora de agua potable informe favorable el suministro a las viviendas ya terminadas y que cuenten con la licencia de primera ocupación o Declaración responsable correspondiente, hasta la puesta en funcionamiento de la nueva red arterial.

Otro asunto también relativo a **situaciones urbanísticas asociadas al agua**, es el expediente 24/4346, que trae causa del 22/6532 gestionado en su día por la vía de supervisión y que, con fecha 28/09/22, terminó por cerrarse ante la reiterada falta de respuesta por parte de la Administración a la solicitud de informe realizada por la Defensoría. Este año se decidió continuar nuestras actuaciones por la vía de la mediación, y dando apertura a un nuevo expediente dado el tiempo transcurrido y a partir de la novedosa documentación que nos aporta la parte promotora de la queja en junio de 2024.

Si bien en esta ocasión los vecinos pretendían conseguir tanto la normalización/autorización de los vertidos de la depuradora de su urbanización, como la dotación de agua potable. Se trata de 120 vecinos y el 50% son personas ya jubiladas, pues la urbanización tiene casi 50 años, por lo que la capacidad económica era muy ajustada.

En 2021 en una Junta de la Comunidad los vecinos fueron informados de una Sanción de la Confederación Hidrográfica del Guadalquivir (en adelante CHG) por los vertidos de la depuradora, y tras la noticia, dos vecinos dan el paso adelante para hacerse cargo de la Comunidad e iniciar los trámites necesarios para regularizar la situación actual. La sanción que se les ponía era de 10.000 euros de forma conjunta al Ayuntamiento y a la Urbanización.

Los dos representantes de la comunidad de propietarios habían conseguido el consenso y la participación de todos ellos, para encargar un proyecto de saneamientos y aguas potables, (costearon uno anterior que el Ayuntamiento les rechazo por obsoleto) y varios presupuestos para realizar las obras de infraestructuras de abastecimiento de agua en su urbanización. No les ha sido fácil, pues muchos vecinos no terminan de entender cómo el Ayuntamiento que considera suelo urbano consolidado (sin servicios) aún no ha tenido tiempo ni interés en arreglar esto en tantos años.

Con la mediación hemos comprobado cómo a través de las propuestas de diálogo sobre problemáticas complejas, estancadas mucho tiempo, incluso sancionadas, se puede lograr la cooperación de la Administración y de la ciudadanía.

Han tenido varias reuniones con la empresa de aguas y el Ayuntamiento, todas muy cordiales pero sin avances ni concreción alguna. Llevaban casi 4 años con este asunto y habían invertido mucho dinero en este proyecto, al que quisieran dar utilidad tras el esfuerzo empleado. De esa forma, ofrecieron al Ayuntamiento hacerse cargo de la parte del abastecimiento y que el Ayuntamiento, como titular de los vertidos, se hiciera cargo de acometer las obras de saneamiento, que no estaría en el interior de la urbanización. Los vecinos ponían de relieve acerca de este proyecto financiado por ellos, que era utilizable para conectar otras urbanizaciones u empresas cercanas, solo habría que aumentar el diámetro de la tubería, y así el Ayuntamiento se evitaría la problemática con los vertidos y la posibles filtraciones existentes en los acuíferos actuales de los que beben y subsisten en esta zona.

En la mediación que celebramos en julio de 2024 los miembros de la corporación municipal estimaban que el esfuerzo que llevan realizado estos vecinos había sido necesario y les aseguraron que el proyecto tendrá su utilidad. Por otro lado, su criterio es que el abastecimiento de agua y el saneamiento deben realizarse conjuntamente, por lo que debían esperar los estudios encargados a la empresa suministradora de aguas para autorizar cualquier actuación.

Por lo cual, el Ayuntamiento se planteó un Plan de Infraestructuras que integrase a todas las urbanizaciones afectadas y se encargó un estudio a la empresa que gestiona el agua de toda la zona, con el propósito de que el Plan lleve el punto de agua a la "puerta" de las urbanizaciones, de forma que permita conectar cada una con su propio proyecto interno. En este sentido, la urbanización de los interesados tendría esa parte ya proyectada por lo que les autorizaron a ejecutar el proyecto de abastecimiento de aguas dentro de su urbanización, resultado con el cual, al fin procedimos a cerrar el expediente con la satisfacción vecinal y de la corporación implicada.

Este asunto resulta ejemplarizante de cómo a través de las propuestas de diálogo sobre problemáticas complejas, que llevan estancadas mucho tiempo, incluso sancionadas, se puede lograr la cooperación de la Administración y de la ciudadanía, produciéndose la reactivación y el impulso necesario para reconducir una situación muy conflictiva hacia la normalización.

Como resumen del escenario temporal, resaltar que se iniciaron actuaciones en septiembre del 2022, y ante el silencio de la administración, se impulsó la mediación en junio de 2024, concluyéndose el expediente de manera satisfactoria, en octubre del mismo año, puesto que quedó en vías de solución con compromiso de las partes.

Merecen resaltarse también los expedientes 23/6411 y 23/9242, en virtud de los cuales atendimos a los responsables de una entidad urbanística de conservación que llevaban muchos años solicitando al Ayuntamiento la **finalización del plazo de conservación de las obras y el inicio de la asunción por el consistorio del mantenimiento de la urbanización**. Existía mucho hartazgo y desconfianza por los interesados, dado el tiempo transcurrido, y además el cambio electoral acontecido en su contexto político social, les generaba incertidumbre. El Ayuntamiento aceptó la propuesta de mediación, si bien informó de que procedería previamente a atender a los interesados de forma directa y nos daría cuenta del resultado de la reunión. Finalmente, recibimos información de que se disolvía la entidad, dándose curso administrativo al asunto y el expediente quedó resuelto, con la tranquilidad para los promotores de la queja.

Los vecinos de una localidad costera plantearon el expediente 23/8647 denunciando que desde 2022 **no disponen de alumbrado público** en una avenida, generando problemas de seguridad. En esta ocasión, por razones de oportunidad impulsamos una intermediación y el consistorio informó de haber solicitado Informe a la Sección de Electricidad y Alumbrado Público de la Unidad de Infraestructuras y Servicios Operativos. El Informe emitido lo trasladamos a los interesados y pudieron conocer la actuaciones de urgencia en las instalaciones de alumbrado público, la valoración para la reparación de las instalaciones y pudieron constatar que se había iniciado el expediente de contratación de actuaciones de mantenimiento de las instalaciones de alumbrado motivo de la queja.

Recibimos un correo de los interesados del siguiente tenor: *"Les quedo muy agradecida por las gestiones. Han sido de una ayuda inmensa."*

Destaca también el expediente 24/1708, muy relacionado con vivienda y urbanismo, en el que un alcalde solicitó nuestra ayuda para poder **poner en valor unos edificios pertenecientes al parque público de viviendas**, tanto de titularidad de AVRA, como de la Consejería de Fomento y del propio Ayuntamiento, donde además se daba la casuística de que no había concordancia en la titularidad registral de las viviendas y el catálogo de bienes que poseían las diferentes administraciones. Era necesario proceder de modo urgente a su reparación y puesta en valor.

Tras nuestra mediación con todas las administraciones implicadas, conseguimos que marcaran una hoja de ruta en la que, tras llegar al compromiso de participación conjunta en la reparación de las viviendas y exteriores de los edificios, basándose en los porcentajes de titularidad, la delegación de fomento se comprometía a la cesión de las viviendas para su incorporación al parque público del Ayuntamiento.

Por último, otro asunto digno de remarcar, en materia de urbanismo, es el expediente 24/3709, donde gracias a la mediación pudimos ayudar a poner orden en la situación que vivían unos vecinos colindantes a un PERI (plan especial de reforma interior) de una ciudad, donde habían quedado fuera del mismo y, como consecuencia de ello, no sabían qué solución iba a darse a cuestiones tan básicas como el acceso a servicios esenciales de agua, luz, saneamiento, residuos... Tras nuestra mediación se marcaron un calendario para que cada propietario pudiera conocer si situación jurídica y conocer el alcance de las modificaciones de su situación, y cuales serían, a partir de ahora, sus obligaciones y derechos. Se puso en valor el restablecimiento de la comunicación entre las partes.

En otra línea, se han gestionado en mediación durante 2024, asuntos relacionados con **ordenación del tráfico**, de los cuales destacamos los siguientes:

En el expediente 24/0990 la problemática resulta cuando se abren al tráfico rodado los accesos a una nueva urbanización a través de un tramo antiguo de una urbanización colindante. Los propietarios de ésta, que tiene más de veinte años de antigüedad, son los promotores del asunto, y nos explican las condiciones en las que se encuentra una vía, y que no soporta el volumen de tráfico, pues la calle ha pasado a ser un vial de acceso a la localidad, transitando vehículos de mucho peso y autobuses, en un constante tráfico. Su tramo de calle no solo está en peores condiciones, además se encuentra en pendiente y lo consideran un peligro por la velocidad que a veces alcanzan los vehículos, siendo inexistente la señalización limitadora de dicha velocidad, o la existencia de alguna medida disuasoria.

Siendo una zona residencial, transitan todo tipo de vehículos por una vía de doble sentido. Señalan que si bien en una zona nueva sí se tiene previsto, sin embargo en su tramo no, y cuando se cruzan estos vehículos con los turismos se producen atascos habitualmente y tienen dificultad para salir de la localidad. Por ello, piden que se limite la velocidad y el acceso a vehículos de gran tonelaje, además de que se estudie la posibilidad de que dicho tramo de la avenida sea unidireccional.

La Policía Local empatiza con los vecinos,y reconoce que en el tramo de la Avenida referido presenta actualmente un problema de seguridad vial y peatonal tras la apertura y conexión de una zona urbanizada recientemente. Son conscientes de las condiciones actuales, que producen un efecto de embudo en una vía, que está siendo usada como salida de la localidad. Por otra parte informó de que el año pasado se tramitó un expediente de contratación que ha culminado recientemente y que les va a permitir realizar algunas actuaciones de mejora en el sentido de algunas peticiones de formuladas, en orden a que repercutan en mejores condiciones de seguridad del tráfico vial y peatonal. En este sentido, el Jefe de la Policía Local, ve factible reforzar los siguientes aspectos:

- La señalización vertical y limitar la velocidad a 30 kilómetros por hora.
- Señalización sobre el suelo de las vías rodadas.
- Colocar dos badenes en el tramo afectado.
- Liberar los aparcamientos existentes en la acera frente a las viviendas, para dar la misma amplitud a la vía rodada que a la zona nueva de la Avenida.

- Adecuar la acera frente a las viviendas, que es casi inexistente; debería ampliarse para la seguridad peatonal.

Además de ello, el alcalde sugiere el estudio de limitar el tránsito a vehículos pesados (3.500 Kg.) y autobuses en la fechas de más confluencia, que parece ser en verano, sugiriendo quizás realizar una carta de recomendación a las empresas de trasportes de viajeros que transitan en la localidad. En este sentido, los vecinos agradecen las propuestas y el esfuerzo de estudiar algunas peticiones, y recibimos como comentario de la Administración lo siguiente: *"Ha resultado gratificante y satisfactorio el método utilizado para intentar resolver las necesidades de la ciudadanía"*.

También recibimos retroalimentación de información, con la valoración en este caso de la ciudadanía: *"Gracias por la actuación llevada a cabo. Valoramos muy positivamente la reunión mantenida"*.

Otro asunto de esta materia, es el expediente 24/3125 que nos llega con un escrito del siguiente tenor:

> *"En 2018 contacté con el DPA por un problema de ruido con un albergue próximo a mi domicilio. Gracias en gran parte al trabajo de la mediadora, con los encargados del alberque y el Ayuntamiento llegamos a un acuerdo en 2020. El número del expediente de este caso era Q18/5904.*
>
> *Ahora me pongo en contacto con ustedes con la esperanza de que me pueden ayudar de nuevo con un problema mucho mas grave. El 17 de mayo de 2022 mi hija fue víctima de un atropello por un coche que circulaba en dirección contraria en una zona peatonal. Sufrió un aplastamiento de la pierna derecha que le causó una fractura abierta de tibia G&A tipo IIIA.*
>
> *Desde entonces hemos entregado dos peticiones firmadas por 173, 153 vecinos y 7 instancias, pidiendo medidas de seguridad al Ayuntamiento. Hasta la fecha de hoy, el Ayuntamiento no ha tomado ninguna acción para solucionar el grave peligro que corren los peatones en la zona donde atropellaron a mi hija".*
>
> *Se ofreció mediación para este supuesto, que fue aceptada por las partes y a resultas del proceso se alcanzaron los siguientes acuerdos:*
>
> - *Se procederá a cortar algunas calles haciendo que los residentes solo puedan acceder a sus viviendas por una o dos rutas. Siempre que se consensúe entre todos los vecinos afectados.*
> - *Tras la instalación de los elementos que cortan algunas calles, el Ayuntamiento procederá a pintar plazas destinadas al aparcamiento. La Responsable de la Unidad Técnica de Señalización confirma que pintarán estas plazas en zig-zag, para evitar que haya rectas donde los coches pueden circular a mayor velocidad.*
> - *Existe una iniciativa del Ayuntamiento de homologar un modelo de macetero, aún en proyecto, que los vecinos podrían solicitar para poner enfrente de sus viviendas, y así evitar que los coches circulen demasiado cerca de los accesos a las casas.*

Finalmente, los vecinos agradecieron y valoraron la actitud de los miembros de la corporación como muy colaboradora, así como se agradeció a la Institución del Defensor el apoyo prestado.

Por otra parte, en el expediente 24/4150, una Plataforma vecinal requería nuestra intervención para subsanar desajustes que consideraban existentes en el **servicio de transporte público de autobuses** de su Distrito con el centro de la ciudad. Parece que la línea había sufrido varios cambios, aumentando las paradas y se resentían horarios que consideraban esenciales, como los primeros de la mañana y los de mediodía. La entidad gestora del transporte mostró en el proceso mediador el sistema de seguimiento y monitorización con la que cuenta la línea, siendo una labor intensa, debido precisamente a los cambios introducidos. Además, en dos ocasiones habían facilitado a la Delegada municipal del Distrito, informes, pues a través de ella conocían la incidencia denunciada.

Así, mostró su voluntad y flexibilidad para seguir buscando medidas que contribuyan al ajuste definitivo de la línea. Se aclaró a los interesados que se había elaborado un nuevo informe para esta reunión, donde se proponen modificaciones puntuales en algunos horarios, atendiendo al estudio realizado sobre las incidencias recogidas , y aun cuando el mismo debía contar con la aprobación y consenso pertinentes, que también remitirán, se señala que el documento se había elaborado basándose en el criterio de perjudicar lo menos posible la movilidad de horarios, en aras de mantener aquello a lo que los vecinos del Distrito están habituados.

A partir de dicha premisa, se ajustaron cambios de anticipación en pocos minutos en los horarios donde más se resiente el cumplimiento, con el fin de observar presumibles mejoras o nuevas incidencias. Los vecinos agradecieron la información y los refuerzos introducidos estos meses atrás y comunicaron que los mismos habían resultado efectivos. La otra parte, reiteró su disposición para colaborar en la transmisión de la información para calmar la inquietud vecinal al respecto.

Vivienda

En el asunto 23/7640, una **comunidad de propietarios** nos acredita que lleva mucho tiempo requiriendo al Ayuntamiento diferentes actuaciones: el ruido procedente de la chimenea de la pizzería que discurre por el patio de luces; la ocupación sistemática de la carretera por los veladores de la cafetería situada al lado del portal de la comunidad, que dificulta el acceso al garaje; el estancamiento de aguas que se produce en la zona trasera del edificio.

El administrador de la comunidad agradeció este espacio y consideró que la mediación es idónea para abordar las cuestiones presentadas frente a la petición de los vecinos de interponer una demanda. El Concejal Urbanismo y el Asesor Jurídico escucharon cada una de las cuestiones y las ideas aportadas y fueron encauzando cada una de ellas del siguiente modo:

- Sobre el ruido de la chimenea de la pizzería, procedieron a diseñar el abordaje que pasaría por identificar la fuente de ruido y comprobar la cuestión ambiental, y se comentaron los costes del ensayo acústico por empresa acreditada, aludiéndose a la Ordenanza de ruido, que tiene establecido que si el resultado de la medición sobrepasa los límites permitidos, el coste corresponde al infractor. Y en caso contrario correspondería a los solicitantes. El administrador se muestra dispuesto a asumir el resultado conforme a la ordenanza. Acuerdan ponerse de acuerdo para fijar el encuentro con los técnicos y proceder a estudiar las causas del ruido y la medición.

- Se comprometieron también a revisar el asunto de los veladores y, en su caso, adoptar medidas para preservar los accesos al portal y a la rampa del garaje.

- Respecto a la acumulación de agua, informaron de que se estaba procediendo a limpiar los imbornales y el canal. Si bien recomiendan estudiar las humedades del garaje apuntadas, pues podrían tener relación con el sistema usado para impermeabilizar la edificación. En cualquier caso, limpiarían los lugares públicos referidos para favorecer una mejor observación y análisis de las causas.

- Informaron acerca de las pautas que debían seguir para la solicitud de rampa como solución a barreras arquitectónicas por razones de accesibilidad. Ello requería la concurrencia entre los vecinos de personas con discapacidad de movilidad reconocida.

Todas las partes se mostraron muy satisfechas con estos compromisos.

Por otro lado, en el asunto 24/2435, una comunidad de propietarios acredita que llevan siete años solicitando **autorización para pintar la fachada de su inmueble**, en la que se aprecian grafitis y deterioro importante en algunas zonas . Al parecer la colindancia con un Bien de Interés Cultural les mantenía en un bucle que nos le permitía avanzar, al condicionar las autorización a la retirada del voluminoso número de cables de diferentes compañías, cuya titularidad desconocían y que resultaba ser una servidumbre impuesta en su propia fachada, que nunca consintieron. Lamentaban que, a diferencia de otros vecinos, que habían procedido a pintar sin más, ellos habían iniciado los cauces procedimentales legalmente

previstos y no lo han conseguido. Dos de sus vecinos no estaban dispuestos a contribuir al coste de las actuaciones de pintado y reparación de la fachada sin las autorizaciones pertinentes.

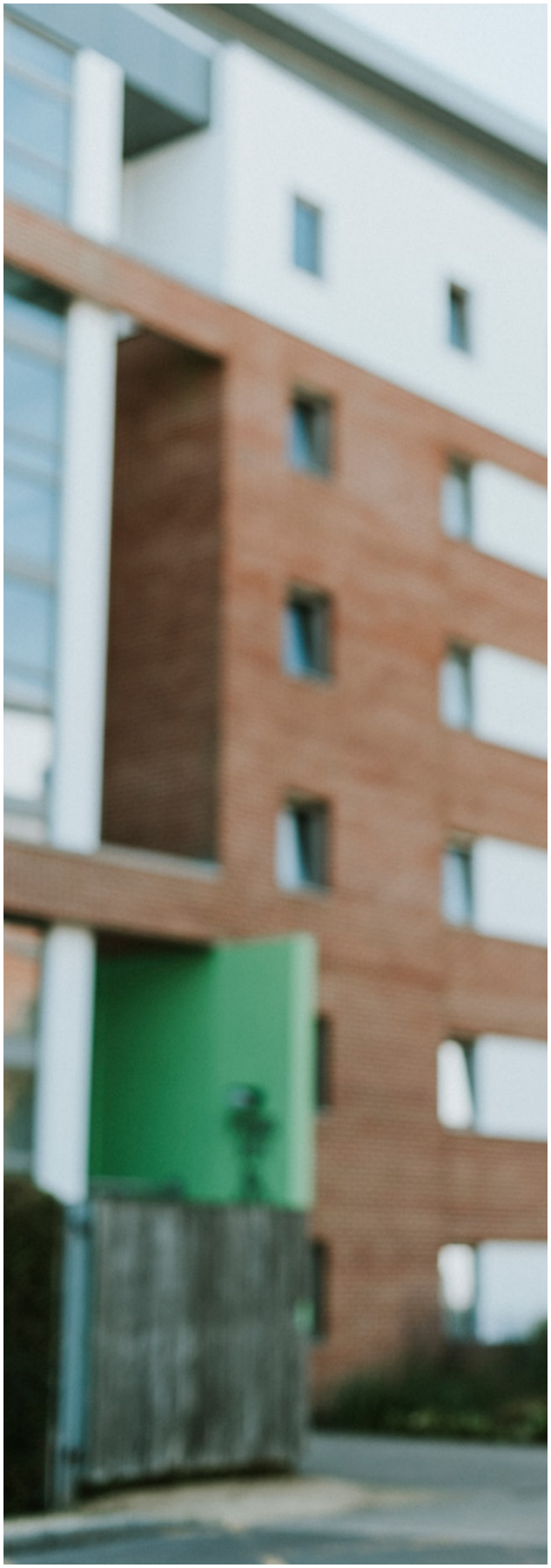
Propusimos una mediación y nos sentamos con el propósito de facilitar las pautas para la consecución de su pretensión a los vecinos, con la colaboración de la administración local y autonómica, y en la medida que la falta de conexión de ambas administraciones podría ser parte del problema o del bucle en el que se encontraban estos vecinos y que no les permitía avanzar. En la reunión, el arquitecto técnico municipal formuló una propuesta de solución condicional que la propia corporación estaba admitiendo tras un pronunciamiento del Tribunal Supremo en un asunto de características similares, y sugirió al interesado volver a solicitar la actuación aludiendo al aspecto condicional de la sentencia.

Tras el encuentro recibimos la siguiente opinión del promotor del asunto:

> *"Muchísimas gracias. Me ha encantado el proceso y la forma en la que se ha conducido. Enhorabuena por este trabajo".*

Otro asunto a resaltar en este informe es el relacionado con el parque público de viviendas, que tratamos de forma diferenciada, en la medida que está siendo muy recurrente la petición de intervención a la Defensoría por parte de los inquilinos de dichos inmuebles. En cualquier caso, se destaca la respuesta receptiva que habitualmente tiene la Administración, tanto la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (AVRA), como desde la municipalidad.

En el expediente 24/5114, siete bloques ubicados en una parcela urbana propiedad al 100% de AVRA, los vecinos nos trasladan dos problemas específicos que desde 2009 vienen sufriendo: la **falta de iluminación en las zonas comunes** o plazoletas entre los bloques **y su limpieza**. La situación de oscuridad es un riesgo para las personas mayores, que abundan en el vecindario, y limita las horas de juego de los menores. Además de favorecer actuaciones peligrosas, vandalismo e incluso el menudeo de droga. Son espacios abiertos a los que accede cualquier persona, incluidos vehículos. Reclaman la necesidad de actuación de limpieza en



esas zonas que consideran públicas, indicando que hace ya algún un tiempo se procedió a limpiar y se interrumpió dicha actuación.

Por otra parte, han mantenido contacto y comunicación con AVRA asiduamente y hasta febrero de 2024 parecía que se iba a solucionar la cuestión de la iluminación, pero transcurría el tiempo y al verse sin respuesta decidieron solicitar la intervención de la Defensoría.

Habían sido atendidos por el Ayuntamiento, que les informó en una reunión de carácter privado de las zonas comunes entre bloques ubicados en una parcela privada y urbana, propiedad de AVRA.

Con toda la información, procedimos a convocar una mediación, invitando a la Delegación provincial de AVRA y a la corporación municipal, a pesar de que la cuestión de fondo no era de su competencia. Se consideró que sería importante que la corporación municipal dispusiera de primera mano de la información que afecta a sus vecinos, ante la confluencia de cuestiones de diversa índole.

Las administraciones convocadas concurrieron representadas al más alto nivel político y técnico. Por parte del Ayuntamiento participó el Teniente de Alcalde Delegado de Urbanismo, Alumbrado, Fondos Europeos, e Innovación, el Concejal de Coordinación y Limpieza, el Jefe de Servicio de la empresa de gestión de limpieza, el Gerente del área de Urbanismo, el Director Técnico de Urbanismo, y un Ingeniero Municipal. Por la entidad AVRA, igualmente representada al mas alto nivel, por el Director Provincial, el Jefe de la Sección Técnica y el técnico de zona. Los vecinos agradecieron el encuentro y la amplia participación.

Ello resultó un plus importante en la medida en que, ya avanzado el proceso de mediación, se otorgó mucha agilidad a la evaluación de opciones y propuestas para descartar o contemplar la viabilidad de las mismas. La concurrencia municipal fue de gran ayuda a pesar de no ser de su competencia la gestión de las problemáticas planteadas, y decisiva para promover ideas y mejoras para la zonas comunes de la barriada.

El director provincial de AVRA, se disculpó ante los vecinos por los incidentes en la comunicación entre ellos, y el retraso en la información, indicando que estaba ya presentado el proyecto del alumbrado en la Junta de Andalucía para su supervisión preceptiva. El proyecto lo aportó el responsable de la Sección Técnica, y se informó de que, además de cambiar el alumbrado existente y colocación de uno nuevo, se relanzaría colocando placas solares en varios bloques junto con baterías en los cuartos de contadores. Además, iban a proceder a pintar los bloques y a la sustitución de estructuras metálicas que estaban muy deterioradas. Los técnicos de AVRA aclararon que la entidad facilita la vivienda, pero el asunto de la limpieza de las zonas comunes les corresponde a ellos como inquilinos.

El área de Urbanismo del Ayuntamiento, una vez aclarada la competencia, sugirió tras lo escuchado, que se podía estudiar la posibilidad de cerrar la parcela, previa solicitud al Ayuntamiento, por la problemática de aparcamiento referida. Conocía que se ha realizado en otros lugares de la ciudad. Y sobre ello, AVRA sugirió a los vecinos la posibilidad de crear consenso para valorar la opción de un posible cerramiento de la parcela, en la medida en que en ese sentido dispondrían de unas 50 plazas de aparcamientos para los vecinos y no para otros ciudadanos, lo que quizás repercutiera en el estado de limpieza de dicha zona. Es una manera de optimizar el uso de ese espacio en provecho de la comunidad.

La mediadora concluyó en este sentido que la idea aportada podría ser una manera de reformular un problema y transformarlo en una oportunidad de uso propio de los vecinos. Al parecer, esa opción requiere consenso de los vecinos por la participación de ellos que implica. Y aprovechando la concurrencia tan cualificada de la mesa, y la necesidad de ayuda requerida de los dos representantes, se invitó a todos a establecer una hoja de ruta o pasos a seguir que quedó plasmado en el resumen de la reunión de la siguiente manera:

- Los vecinos tendrían que crear consenso sobre la posibilidad de cerrar y reconvertir en plazas de aparcamiento propio la zona.

- Deberían estudiar alternativas de cerramientos para saber costes que permitan o no viabilizar esta idea.
- Necesitarían, además, articular entre ellos criterios para la gestión de uso de esas plazas de aparcamiento, en la medida que puedan no ser suficientes para todos (rotación, alternancia, etc. de las plazas).
- Y si la idea consensuada prospera, tendrían que gestionar las autorizaciones municipales correspondientes.

2.3.3.2.4. Resultados de las quejas de mediación

Tras ocho años de intervenciones de este Defensor en la gestión de quejas a través de mediación, podemos afirmar que el tejido social andaluz y la administraciones públicas de nuestra Comunidad Autónoma gozan de una madurez democrática que se manifiesta a través de su participación directa en los procesos de diálogo y acuerdo que se han relatado en este capítulo.

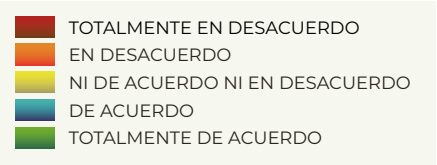
No es baladí que el número de asuntos en los cuales no puede desarrollarse el proceso por la falta de una de las partes, en su legítimo derecho a renunciar a ello, desde la autonomía de la voluntad que caracteriza a este mecanismo, sea prácticamente desdeñable. En este sentido, solo en 8 supuestos, de un total de 270 quejas gestionadas y cerradas durante 2024, la administración declinó participar en la mesa de diálogo, por causas incluso a veces imputables a que ya estaban resolviendo el asunto de manera unilateral, si bien es cierto que otras ocasiones la declinación se desprendía de su opinión de hallarse en un debate concluso, al que no veían posibilidades de continuar explorando.

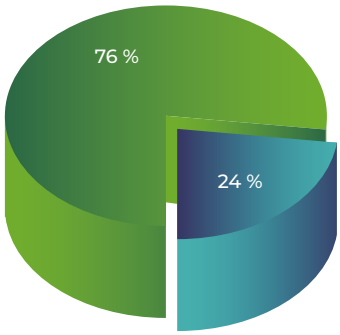
En cuanto a las materias en las que se ha intervenido con mediación en 2024, continúan encabezando los datos aquellas quejas referidas a medio ambiente, seguidas de cerca por urbanismo, educación y seguridad ciudadana.

Lo más reseñable de las intervenciones mediadoras de esta institución, continúa siendo como en años previos, no tanto el nivel de acuerdos alcanzado, que se cifra también en un importante **75%, como en la satisfacción** que desprende la participación directa de las partes en el tratamiento de su controversia, que manifiestan haber sentido de manera real su protagonismo en el debate y en la búsqueda y construcción de soluciones eficaces y garantistas con los derechos individuales y colectivos de la ciudadanía y con los intereses generales que defiende la Administración. En **solo una queja, el proceso terminó sin consenso** o acuerdo final, **mas no con insatisfacción**. El resto de expedientes concluyeron por otros motivos, como asunto solucionado antes de iniciarse el proceso mediador, falta de competencia de la institución, desistimiento, etc.

Por ello, merece destacarse el siguiente análisis sobre los niveles de confianza lograda en la mediación, en los profesionales mediadores del Defensor del Pueblo Andaluz, en la agilidad del proceso, o en la oportunidad de haber elegido este mecanismo para gestionar sus controversias:

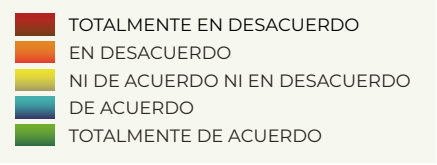
La mediación ha sido el proceso para gestionar este asunto

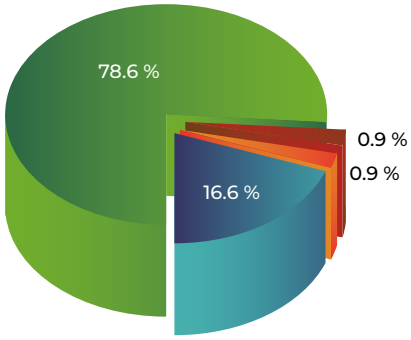




Como puede observarse, al sumar las opiniones expresadas como "de acuerdo" o "totalmente de acuerdo" con **considerar la mediación como un proceso adecuado para gestionar su asunto, las partes (ciudadanía y administraciones) han opinado que lo estaban en un 100% del total de entrevistados**, que ascienden a más del 90% de las personas que han participado en los procesos de mediación desarrollados en 2024. Un escaso número de personas no remitieron sus opiniones, por lo que no han sido tenidas en cuenta, al no ser relevante para el cálculo estadístico referido.

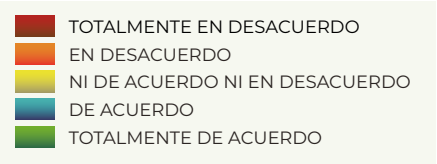
Con independencia del resultado, estoy satisfecho con el proceso de mediación

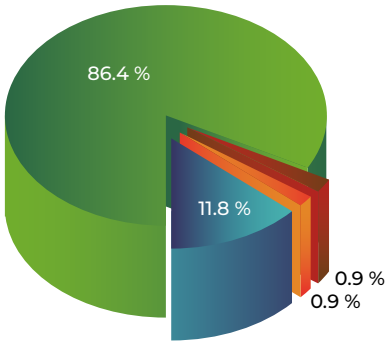




En la representación previa se observa que las partes se manifiestan satisfechas con el proceso de mediación en el cual participaron para resolver su controversia, un total de 98,2%, con independencia de si alcanzaron o no un acuerdo que solventara la misma. Ello implica la importante función que despliega la mediación en los protagonistas de un conflicto, para que ambas partes se comprendan mutuamente y reconozcan en sus respectivos roles, produciendo un efecto de mejora de la relación y la comunicación entre ellas que permite que se sientan satisfechas o muy satisfechas.

La actuación de los mediadores/as durante el proceso me ha inspirado confianza completa

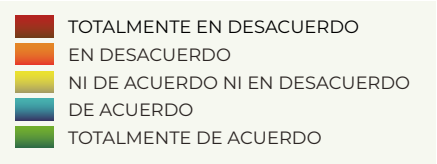
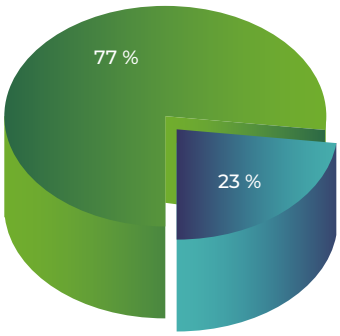




Este es el enfoque reparador que tiene la mediación implícita como proceso y que pone de relieve que la intervención en quejas desde la Defensoría del Pueblo debe ser, en muchas ocasiones, una intervención flexible en el marco del diálogo constructivo y no desde la confrontación, logrando hacer real la cultura a la que aspiramos en nuestra Comunidad Autónoma.

Otro aspecto interesante para resaltar es la confianza que han desplegado las actuaciones de las personas mediadoras que intervienen en nombre la institución:

También un importante porcentaje, que se eleva al 98,2% de las personas (ciudadanía y representantes de las administraciones) opinan que la gestión de los mediadores les ha generado confianza durante su tramitación. No es baladí este aspecto, que solo se hace posible desde la amplia experiencia acreditada por los profesionales de la mediación que conforman el equipo mediador, dado que con sus habilidades, conocimientos y expertise han podido ofrecer espacios de seguridad y confidencialidad, en los que la creatividad en la búsqueda de soluciones y el tratamiento de su problema en confianza ha permitido a los protagonistas del mismo que se sientan satisfechos.

Por último resaltar también la satisfacción generada con la agilidad que procura la intervención mediadora en la gestión de los conflictos ciudadanos con las administraciones, que expresan un 100% de satisfacción:

El procedimiento seguido durante la mediación me ha parecido ágil