



## DESGLOSE POR MATERIAS

Mediante este trabajo realizamos un análisis transversal profundo del contenido del Informe Anual. Cada separata temática consta de tres partes diferenciadas:

- **“Parte general”**: que incluye la parte específica del Informe en la que se trata el tema en cuestión.
- **“Este tema en otras materias”**: En la que se selecciona lo que pueda tener referencia al tema que se trata, independientemente de la materia en la parte del Informe que se encuentre.
- **“Revista Resumen del Informe Anual”**: Consta de los artículos de la Revista Resumen que pueden ser de interés para cada desglose de materia. En esta ocasión no se incluye aun estos artículos pues están en fase de maquetación.

# 19. MEDIACIÓN

## PARTE GENERAL

2.3.2. Cultura de paz. Mediación. _ _ _ _ _	4
2.3.2.1. Introducción. _ _ _ _ _	4
2.3.2.2. Personas _ _ _ _ _	5
2.3.2.2.1. Mayores _ _ _ _ _	5
2.3.2.2.2. Infancia y Educación _ _ _ _ _	7
2.3.2.3. Salud _ _ _ _ _	9
2.3.2.2.4. Personas en situación de vulnerabilidad _ _	10
2.3.2.2.5. Vivienda _ _ _ _ _	10
2.3.2.3. Planeta y Prosperidad _ _ _ _ _	12
2.3.2.3.1. Medio Ambiente _ _ _ _ _	12
2.3.2.3.2. Urbanismo y ordenación del territorio _ _	16
2.3.2.3.3. Movilidad, tráfico y transporte _ _ _ _ _	18
2.3.2.4. Índices de Satisfacción _ _ _ _ _	19





2.2.8. URBANISMO Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO	28
2.2.8.1. Introducción	28
2.2.8.5. Ordenación del territorio	28
2.3.1. JUSTICIA, MEMORIA DEMOCRÁTICA Y POLÍTICA INTERIOR	29
2.3.1.1.2.1. Dilaciones: de las razones estructurales a los nuevos Tribunales de Instancia	29

## CAPÍTULO 3. ACTIVIDAD INSTITUCIONAL

3.1.2. Relaciones con el Defensor del Pueblo de las Cortes Generales y los defensores del pueblo autonómicos	32
--	----

## CAPÍTULO 5. RENDICIÓN DE CUENTAS

5.1.3.3. MEDIACIONES	33
----------------------	----

## REVISTA DEL INFORME ANUAL



## PARTE GENERAL

### 2.3.2. Cultura de paz. Mediación.

#### 2.3.2.1. Introducción

La cultura de paz en la Institución del dPA es uno de sus sellos más emblemáticos, confiriendo a sus intervenciones un cariz marcadamente democrático y de fortalecimiento social e institucional.

Durante la última década se ha incorporado, fortalecido y evolucionado la mediación como fórmula de gestión de quejas, junto con la intermediación y la clásica labor supervisora de la defensoría. En este informe merecen destacarse precisamente los aspectos más relevantes del camino recorrido con este procedimiento ágil, flexible y, sobre todo, participativo y basado en el diálogo entre la sociedad y la Administración Pública, a lo que debe añadirse el amplio espectro de consensos que éstas han sido capaces de lograr, desde el respeto a sus intereses, deberes y el marco normativo de referencia.

Sin embargo, hoy debemos celebrar la realidad actual en la que la mediación ha sido y es un éxito sin paliativos. La ciudadanía participa en Andalucía de manera directa, activa y presencial en procesos de diálogo con los servidores públicos que gobiernan las distintas esferas de su vida (Ayuntamientos, Delegaciones Territoriales de la Junta de Andalucía, Direcciones Generales, etc.) Temas como la salud, la educación, el medioambiente, el urbanismo, la vivienda o los transportes, entre otros, son abordados en mesas de trabajo en las que se exponen alternativas y opciones de solución a preocupaciones y problemas que la sociedad siente y sobre las cuales la Administración, en el espacio de la discrecionalidad que la norma le permite, adopta acuerdos que son sostenibles en el tiempo. En esas mesas las partes se ponen cara, se vuelcan las emociones, las preocupaciones, las dificultades de toda índole (legal, presupuestaria, política, temporal, ...) pero en esas mesas las personas que participan se van satisfechas o muy satisfechas en porcentajes cercanos al 100%, se haya solucionado en todo o en parte su problema, porque se han sentido atendidas y escuchadas y porque se comprenden mutuamente los límites de cada parte. Es realmente difícil comparar con otros abordajes de conflictos los beneficios que viene aportando la participación en procesos de mediación al sentir de la población y de las administraciones andaluzas.

Los expedientes gestionados en mediación, al ser un área de intervención transversal, afectan a la mayoría de áreas y materias de la institución del dPA, si bien en 2025 son mayoritariamente relativos a medio ambiente y urbanismo y vivienda. También en educación e infancia y en seguridad ciudadana.

No obstante, como se verá, se han tramitado, como es habitual, quejas en mediación relativas a diferentes materias: educación, salud, ordenación del tráfico, función pública, dependencia, personas en situación de vulnerabilidad, etcétera.

Es importante destacar en el presente año, en la gestión de los expedientes tramitados por mediación, el papel clave que ha jugado la figura de esta institución como **herramienta de colaboración interadministrativa, favoreciendo espacios donde la ciudadanía ha podido interactuar en una misma mesa con las diferentes administraciones implicadas en el asunto**. Este hecho ha sido puesto en valor tanto por la ciudadanía como por las diferentes administraciones, valorando el espacio de mediación como herramienta útil encaminada a la toma de compromisos en beneficio de la ciudadanía. Ejemplo de ello han sido los acuerdos alcanzados en relación a los cortes de luz,



o en materia de medio ambiente relacionados con espacios donde la inundabilidad del suelo en la que se ubicaban unas viviendas precisaba de la colaboración Ayuntamiento-Junta de Andalucía (con la participación de áreas como Fomento, Medio ambiente, Industria, Agricultura) e instituciones colaboradoras (Endesa).

Asimismo es fundamental poner en valor el hecho de que nuestras intervenciones en **la mayoría de los casos implican un desplazamiento a los municipios donde se trata el asunto en cuestión, de manera que nuestro modelo mediador supone un acercamiento al territorio por parte de la Institución** del Defensor del Pueblo Andaluz, así como a las personas y entidades/administraciones públicas, haciendo visible la intervención del dPA y su utilidad de una manera ágil y eficaz.

Cabe destacarse que cuando se llevan a cabo intervenciones mediadoras, la parte promotora de la queja ha de ser un colectivo de personas, como ya se ha indicado en anteriores informes, debido al criterio selectivo diseñado por el Defensor ante la ingente cantidad de quejas que llegan cada año y la realidad de contar con dos mediadores en la institución.

Con relación a la colectividad como criterio que impulsa nuestras actuaciones mediadoras, en este año se han gestionado quejas que han firmado colectivos agrupados de madres y padres, de personas trabajadoras u organizaciones sindicales, plataformas vecinales, asociaciones, comunidades de propietarios, etc. En materias como urbanismo o tráfico, dichas **colectividades agrupan hasta 1100 y 1500 personas afectadas, por lo que la gestión de una sola queja repercute en un número considerable de ciudadanos y ciudadanas**. En otras materias, como contaminación acústica ha llegado a superarse el centenar de afectados (hasta 300) y en cuestiones de seguridad ciudadana y educación (hasta 100 firmantes en varias quejas) por destacar los ejemplos más representativos.

En cuanto a **la tipología de la intervención** mediadora impulsada, no se aprecian cambios significativos respecto al año pasado, y **seguimos tramitando a través de labores de intermediación o de mediación conforme al modelo de la Institución**. La elección de una u otra tipología de intervención tiene lugar al inicio de la apertura del expediente. Y nada impide en función de la información recibida, del estudio del caso y las distintas variables concurrentes al conflicto, valorar el cambio de una metodología a otra, propia del carácter funcional, adaptativo y flexible de los procedimientos de cultura de paz.

Recordamos algunos de los aspectos que se toman en consideración respecto de las quejas analizadas para intervenir con mediación:

- » Si el promotor es colectivo o siendo individual, la solución de su problema puede afectar al interés general de la población.
- » Si la administración afectada tendría margen de discrecionalidad para actuar en ese asunto, pudiendo adoptar una decisión al respecto, que responda a los intereses ciudadanos y generales que ha de defender el ente público.
- » Si el asunto requiere una intervención urgente.
- » Si el asunto es complejo y tiene varios temas a tratar e incluso varias partes o administraciones afectadas.
- » Si la relación entre las partes es importante (por ejemplo asociación y ayuntamiento)
- » Si la ciudadanía necesita una aclaración o una disculpa.
- » Si la solicitud es de una administración para cooperar con otra.

Durante 2025, en particular, también se ha potenciado mucho la intermediación como herramienta de solución de conflictos, usada cuando el tema a discutir es muy concreto y se puede intervenir



con una actuación directa desde la Defensoría con la Administración, sin necesidad de sentarnos en un proceso mediador; sino con una mera charla bilateral, en la que se manifiesta el objeto de la queja y el poder público tiene la oportunidad de aclarar si tiene opciones de atajar el problema o minimizarlo, en su caso. Este impulso a la intermediación telefónica con las administraciones, ha supuesto muchas resoluciones de quejas en positivo, así como la oportunidad de darnos a conocer mejor ante las distintas entidades y ante el funcionariado público, que a fin de cuentas son las personas gestoras de los expedientes que llegan a la defensoría, por lo que el abordaje en adelante es más ágil y colaborativo por ambas partes.

Los motivos que justifican el uso de intermediaciones son esencialmente las siguientes:

- Cuando las peticiones ciudadanas versan sobre una sola cuestión u objetivo, muy concreto y preciso. Quejas 25/0276 y 25/3018, ambas sobre cuestiones de interés cultural.
- Cuando la ciudadanía sigue en espera del cumplimiento de compromisos adquiridos en mediaciones de años anteriores. Queja 25/4061 compromisos sobre ordenación del tráfico.
- Cuando ya se ha estimado la inexistencia técnica de irregularidad administrativa, y se valora comunicar a la administración competente la existencia de un problema o malestar vecinal. Este motivo se asocia a los 3 cierres de intermediaciones intentados sin efecto. Así, la queja 25/07871 sobre fauna, la 25/06241 de ordenación del tráfico y la Q25/03445 sobre materia de urbanismo.

Además de ello, y en algún caso puntual, se ha considerado impulsar labores de intermediación ante el desconocimiento de información por parte de la Administración en situación jurídicamente compleja, al objeto de poder estudiar un posible escenario mediador (Q25/4216).

Podemos afirmar que cuando la administración tiene experiencia con nuestro sistema de gestión alternativa a la tradicional, suele responder aceptando el proceso con independencia del método utilizado (intermediación o mediación) como reflejan los datos y como apoya el análisis de temporalidad que analizamos a continuación, que parece agilizar la respuesta.

Una vez expuesto lo anterior, vamos a iniciar el relato de las actuaciones de mediación, desde un punto de vista cualitativo:

### 2.3.2.2. 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.

#### 2.3.2.2.1. Mayores

Se ha realizado una serie de mediaciones relacionadas con materia de ruido, y asociadas a medio ambiente, de la que más adelante nos haremos eco, si bien queremos destacar la confluencia de personas mayores afectadas en ellas. Así destacamos el ruido provocado en locales comerciales del inmueble donde residen, con diferentes actividades. En este sentido atendimos a una comunidad de propietarios con local de hostelería y discoteca (25/10195), y con molestias por el ruidos generados por la celebración de conciertos en un teatro al aire libre (24/8159, 24/8160). Destacamos igualmente la intervención mediadora de la queja Q25/9923, donde tratamos la problemática surgida en una zona de playa derivada del ruido provocado por los establecimientos hosteleros.

También intermediamos a solicitud de una asociación de mayores, que plantea la problemática nocturna de ruido por agrupación de jóvenes con música, en los accesos a un centro cívico cuyo



cerramiento habían solicitado a la administración. Tras nuestra intervención nos remitió las actuaciones que se adoptarían para solventar el problema (24/9047). Y recibimos el agradecimiento de los mayores: *“agradezco la implicación que han tenido en poner solución a este problema tan severo, de nuevo muchas gracias de parte de todos los afectados pues y mía propia pues por fin y gracias a ustedes veo una salida muy viable a este problema. Saludos”*. En el mismo sentido trabajamos en la queja Q25/3700, donde una asociación de vecinos planteó queja relativa al ruido provocado por las actividades lúdicas que realizaba una hermandad del Rocío de un municipio, y locales de la zona.

Es habitual la concurrencia de mayores en asuntos asociados a otras materias como las relativas a urbanismo (24/10119, 24/7499), aparcamientos y accesibilidad (25/4615) y en materia de transporte público, tanto con supresión de paradas como adecuación de estas, que destacaremos más adelante y la Q25/6683 cuyo objetivo fue analizar las deficiencias del servicio público de transporte entre el municipio afectado y la capital de provincia. Con el encuentro, ayudamos al ayuntamiento a poder mantener el diálogo con la delegación provincial competente pudiendo tratar las deficiencias del servicio, y proponer soluciones como mayor número de autobuses en horas punta, actualización del parque móvil y la nueva licitación del servicio.

### 2.3.2.2.2. Infancia y Educación

Nuevamente los asuntos atendidos en mediación con relación a la protección de los intereses de la infancia vuelven a estar asociados a la planificación docente y atención educativa. También deben resaltarse aquellos expedientes relativos a la dotación de recursos e infraestructuras en los centros escolares.

Entre los asuntos relativos al estado de infraestructuras y servicios (comedores, estado de deterioro de dichas infraestructuras, patios, calderas, etc.), la cuestión a tratar venía provocada por la complicada y a la vez común controversia competencial entre ayuntamientos y la Consejería de Educación a la hora de la realización de las obras.

Siguen llegando asuntos relativos a la eliminación de líneas en la etapa de Educación Infantil, si bien la Administración en todos los casos se ha acogido al correcto cumplimiento de los criterios rectores para proceder en consecuencia, garantizando el acceso a la enseñanza del alumnado, y la ciudadanía no dispone siempre de la información completa sobre la que se adoptan las decisiones.

Puede afirmarse que entre las demandas que nos trasladan, prevalece la necesidad de conocer los criterios para tomar decisiones de la propia administración, entenderlos a pesar de no compartirlos, reduciendo con ello el nivel de exigencia y confrontación.

Por concretar, atendimos las peticiones formuladas por las asociaciones de madres y padres de centros educativos, relativas a su disconformidad con el reparto de las plazas y las adjudicaciones de otros dos centros del distrito (25/5372), si bien con carácter previo a la reunión de mediación, la administración optó por reunirse con todas las partes interesadas.

En la actuación derivada de la queja **Q25/6523**: un grupo de madres y padres de alumnado del último curso de un centro de educación infantil y primaria nos planteaban que sus hijos e hijas, durante toda la primaria, habían sido divididos en una línea de bilingüe en inglés y otros en línea de francés, garantizándose la continuidad en su línea pedagógica y bilingüística, de manera que una vez finalizara la primaria, tenían dos Institutos de Enseñanza Secundaria adscritos, uno en línea de inglés como primera lengua extranjera y otro en línea de francés como primera lengua extranjera. Debido a la asignación de plazas a uno y otro instituto, cinco de los niños de la línea de inglés habían resultado excluidos de la escolarización. El centro de infantil y primaria ofertaba la continuidad en



su línea pedagógica y lingüística, y esta actuación era contraria a los compromisos adquiridos por el centro. A raíz de nuestra intermediación, nos informaron ambas partes de que se había procedido a integrar al alumnado excluido, habiéndose solventado la problemática que estos sufrían.

Cabe destacarse nuestra intervención mediadora en la Q24/3265, si bien el encuentro se cerró inicialmente sin acuerdo. Se trataba de intentar buscar alternativas a la situación económica que padecía un abuelo con la guarda de sus tres nietos con necesidades especiales, en un proceso donde la Junta de Andalucía era quien ostentaba la patria potestad. Se logró que, justo tras la reunión, el promotor obtuvo respuesta a sus peticiones, que se concretaban en la necesidad de comedor escolar y transporte público al centro.

Entre las quejas relativas al estado de infraestructuras y servicios de centros educativos y universidades (instalaciones deportivas, cerramientos de colegios, etc.) se señala la queja 25/3918, puesto que los padres han podido conocer la programación para reforzar el cerramiento del centro educativo, así como las mejoras de las pasarelas de acceso a la edificación del recinto escolar por nuestra intermediación.

En lo que concierne a infraestructuras de centros educativos destacamos también la intervención mediadora llevada a cabo en la Q24/9492, que se realizó a raíz de la queja presentada por muchos vecinos del municipio, y del propio alcalde en nombre de los mismos y la delegación de educación. Se realizó en dos reuniones, para tratar el estado de deterioro estructural de un Centro de Educación Infantil y de Primaria y la necesidad de aula matinal para el centro. Lograron aclarar el estado de la obra, la posibilidad de obtener un aula matinal para el colegio, y cómo asegurar la calidad educativa mientras la obra no se realizaba. Acordaron mantener una comunicación fluida y buscar soluciones conjuntas entre el Ayuntamiento y la delegación. La delegación se comprometió a mantener una reunión con el AMPA e informar de lo acontecido y de los compromisos adquiridos.

Se destaca el asunto 25/7983 que afecta a la adolescencia, sobre una problemática estacional de una localidad costera que tradicionalmente dispone en la playa de diferentes pistas de voley playa y se organizan competiciones. Las quejas vecinales se centran en la ubicación de las pistas de voley en la playa, que en los dos últimos veranos han reducido el espacio para bañistas y generado molestias y conflictos vecinales. Los vecinos consideran que se extralimitan sobre la autorización de Costas. El club reconoce el malestar y las discusiones del último verano y se compromete a adoptar una configuración alternativa que aplicaron en el último torneo, demostrando que reduce el problema, lo cual fue estimado como positivo por las interesadas. La Delegación de Deportes respaldó esta solución y seguirá coordinándose con el club y otras áreas municipales para garantizar un uso ordenado y de buena convivencia en la playa, facilitando el contacto y comunicación directa a estas vecinas.

Por último, merece reseña la colaboración del personal mediador de la Defensoría en labores de asesoramiento en la gestión de situaciones de conflicto, a otros órganos administrativos. Así, en el asunto general 25/159, la Defensora de una universidad pública andaluza requirió apoyo para valorar un conflicto entre profesoras de distintas universidades, sugiriéndonos que escucháramos a una de las afectadas para analizar con ella la situación. Nuestro encuentro le fue fructuoso, los pasos que dio la interesada contribuyó al restablecimiento de las relaciones, y recibimos su agradecimiento.



### 2.3.2.2.3. Salud

Con respecto a asuntos asociados a materia de salud se han gestionado tres mediaciones con un importante alcance colectivo. Tienen en común el conocimiento acerca del desarrollo y funcionamiento de servicios sanitarios comprometidos o esperados por la ciudadanía. En el asunto 25/9817, la entidad Facua solicitaba nuestro apoyo para conocer las actuaciones pendientes de llevar a cabo en un centro de salud comprometido tiempo atrás. **La Delegación Territorial de Salud y Consumo respondió a nuestra actuación de intermediación y les informó sobre la planificación de actuaciones y su alcance.**

El expediente 24/6009, impulsado por la entidad sindical CSIF denunciaba **falta de personal sanitario en el Hospital Universitario, que finalizó con acuerdo total.** El asunto estaba apoyado por 1500 profesionales del centro hospitalario. Dicho centro presenta una de las incidencias más altas de Andalucía en términos porcentuales, sobre la cobertura de ausencias justificadas del personal. En el mismo año 2024 se produjo un cambio de gerencia que retrasó la celebración del encuentro. Sin embargo, el nuevo equipo de gestión aportó en la mediación información novedosa y les permitió acordar una agenda de temas y un calendario de trabajo.

Recibimos el agradecimiento y la información de los interesados de la queja 22/2035, relativa a modificaciones en un centro de salud, *“muchas gracias en lo colectivo por vuestro gran trabajo, poco conocido y valorado como es realmente. En lo personal muchas gracias por tu atención y profesionalidad. Mis respetos.”*

Además, vinculados a centro hospitalario, atendimos el asunto general 25/0064 que se inicia a raíz de la solicitud de colaboración del Área de Recursos Humanos de un hospital público para prestar **apoyo técnico a una mediadora de su sistema interno, para desbloquear e impulsar una mediación solicitada entre dos facultativos de una unidad hospitalaria pública.** Desde febrero acompañamos de forma continuada a la mediadora del hospital. Se celebraron con ella reuniones preparatorias para definir el enfoque del proceso. Se acordó centrar la mediación en el plano relacional, con el objetivo principal de restablecer la comunicación y la confianza entre las partes. El apoyo técnico se mantuvo durante todo el desarrollo de la mediación mediante un seguimiento periódico y sesiones de asesoramiento. **El proceso concluyó con éxito** a finales de abril, recibéndose muestras de agradecimiento por el acompañamiento prestado y por la seguridad aportada al espacio mediador. **La experiencia se valora muy positivamente, destacándose nuestro prestigio en la solicitud de apoyo a mediadores en contextos públicos y fortalecimiento de los sistemas alternativos de resolución.**

Merece también destacarse que se reabrió un asunto por no haberse dado cumplimiento a los compromisos a los que se llegó en mediación anteriormente, la [Q25/11893](#), **referente a la necesidad de dotar a un hospital comarcal de un servicio de neurología**, necesario por el número de personas que atiende dicho distrito provincial, así como por la distancia existente al hospital más cercano de referencia. Tras nuestra mediación, la Administración dio respuesta y **hoy es una realidad estando finalizando la preparación del equipo de sanitarios para manejo correcto del servicio.**

Igualmente en materia de atención sanitaria, acerca del **estado de las infraestructuras sanitarias hemos de poner de relieve nuestra actuación en la [Q25/3706](#)** en la que mediamos entre un Ayuntamiento y la Delegación de Salud y Consumo por el traslado del Centro de Salud de atención primaria del municipio al hospital debido al deterioro estructural del edificio donde se ubicaba el centro de salud. La mediación consiguió que las partes, enfrascadas en la posibilidad de rehabilitación del edificio o no, se comprometieran a la realización de un estudio sobre el deterioro del



mismo por una empresa independiente, y acogerse a dicho resultado. De este modo, se estableció que el Ayuntamiento, en caso de ser necesario, informaría sobre la disponibilidad de terrenos en la semana siguiente a la reunión, una vez seleccionado el suelo, la Junta iniciaría de inmediato los estudios geotécnicos del terreno para acelerar los plazos de construcción. Siendo conscientes de que la construcción del nuevo centro llevaría tiempo, la Delegación de Salud se comprometió a implementar medidas para paliar el impacto del traslado al HARE con refuerzo domiciliario, intensificando la atención a domicilio para pacientes crónicos y casos complejos, evitando así sus desplazamientos al hospital y reforzado el personal de urgencias en el HARE para absorber la demanda adicional.

Además para solventar las cuestiones de movilidad y acceso al hospital desde el municipio, ya que este se encuentra a las afueras, la Delegación de Salud actuaría como mediadora ante la Delegación de Fomento para mejorar el transporte público y los accesos desde el casco urbano hasta el hospital, colaborando con el servicio que ya presta el Ayuntamiento.

#### 2.3.2.2.4. Personas en situación de vulnerabilidad

En relación con expedientes de quejas de personas en situación de vulnerabilidad durante el período 2025 se han realizado intervenciones mediadoras asociadas a diferentes materias.

Nuevamente atendimos por mediación la situación de vulnerabilidad a la que se ve sometida la ciudadanía por **cortes de suministro eléctrico de forma continuada**. En la queja Q25/965, la alcaldesa de Atarfe (Granada), **tras haber tenido conocimiento de nuestra intervención mediadora en escenarios parecidos** (El Darro) solicitó nuestra intervención mediadora, de manera que **tras la apertura de mesas de diálogo técnica y social con las administraciones y entidades involucradas** (Fomento, Inclusión social de la Junta de Andalucía, Delegación del Gobierno de España y Endesa), **se celebraron y plantearon soluciones concretas** al problema de los enganches ilegales y cortes de suministro de luz, **quedando las partes muy satisfechas por la colaboración interadministrativa lograda gracias a nuestra Institución**.

En cualquier caso, la existencia de conexiones fraudulentas al suministro eléctrico es un problema de gran calado y subyace una preocupación por la seguridad de las personas, sus bienes y de las infraestructuras. La reunión favoreció y **facilitó una mayor coordinación y comunicación entre las distintas administraciones participantes, incluidos cuerpos de seguridad, y la compañía suministradora, liderada por el consistorio, a través de un trabajo coordinado y continuado**.

#### 2.3.2.2.5. Vivienda

En relación con vivienda de personas vulnerables, se han atendido quejas acerca de necesidades de viviendas públicas en régimen de alquiler. Por otra parte, es reseñable el asunto 25/0835, en el que mediamos para facilitar soluciones de accesibilidad a la vivienda de una persona menor que padecía epilepsia, donde se aparcan continuamente en la puerta, limitando la posibilidad de acceso a los servicios de emergencias. El Ayuntamiento guió a la madre sobre la posibilidad de obtener un vado y cómo mejorar la señalización en la entrada de su vivienda, para lo que presentará la solicitud formal, incluyendo la petición de colocar macetones que ayuden a evitar que aparquen frente a su puerta. El alcalde contactará con Diputación para reponer la señalización amarilla.

También reseñable fue nuestra actuación en quejas atinentes a necesidades de **rehabilitación de viviendas públicas en régimen tanto de propiedad como de alquiler**. Es reseñable la queja



**Q24/9349** donde una comunidad de propietarios se dirige a esta institución porque la Gerencia de urbanismo de un Ayuntamiento multa a la comunidad donde parte de los comuneros son el propio Ayuntamiento (Patrimonio) que no abona derrama. Como consecuencia, la situación de impago hace que la comunidad no pueda afrontar los arreglos para ITE. **Tras nuestra intervención se comprobó que la comunicación no había sido adecuada y pudieron resolverse los problemas de forma que estaban haciendo imposible el avance en la rehabilitación del edificio.**

Por último, consideramos como situación de vulnerabilidad, el asunto 25/4338 presentado por una **asociación que lleva bastante tiempo tratando de reactivar el mercado de abastos de una pedanía de la sierra de Huelva, donde residen muchas personas mayores con dificultad de desplazamiento.** El propósito es acercar a los vecinos el suministro de alimentos. Para ello, impulsamos una intermediación y el Ayuntamiento nos informó de la situación que **la ordenanza que regula el mercado está en fase de información pública, y una vez culminen los plazos administrativos de tramitación procederán a realizar los trámites para la licitación de los puestos del mercado.** Además, apenas recibir nuestra petición habían contactado con la asociación según nos informó su representante.

Otros asuntos relacionados con vivienda que pueden destacarse en este ejercicio son los siguientes:

En el expediente **24/7499** relativo a los **daños en el patio tras el derrumbamiento de un talud tras las obras de un vecino, acontecido hace más de 26 años, en la parcela colindante cayendo sobre el patio de la vivienda, destruyendo el muro y dejando la zona inutilizable,** sin que nadie haya retirado aún la tierra. Aunque existe sentencia firme del Tribunal Superior de Andalucía y el contencioso posterior fue resuelto a favor del Ayuntamiento, éste no ha ejecutado la resolución judicial contra el propietario de la parcela. Pese a insistir, el Ayuntamiento no ofrece respuesta, manteniéndose el problema sin solucionar desde hace décadas. **Tras la mediación, el Ayuntamiento, ha mantenido conversaciones** con el vecino responsable del derrumbe y existe compromiso para asumir los costes y ejecutar los trabajos necesarios: retirada de la tierra y reconstrucción del muro y talud. **Los técnicos municipales han definido las actuaciones a realizar y se comprometen a supervisar personalmente su cumplimiento.**

Este asunto resulta significativo pues a pesar de tener recogido en sentencia la necesidad de reponer a esta vecina su patio, no se ha procedido a ejecutar la sentencia. Esta señora, muy mayor, estaba tratando de hacer justicia a su madre, y acompañada por su sobrina continuaban buscando justicia.

El asunto **24/10119** relativo a las dificultades para ejecutar obra de construcción de una rampa en el acceso de un edificio donde la media de edad en el edificio era de 85 años.

Además existe una consulta de traumatología en la 4º planta que ha denunciado a la comunidad de propietarios. Tras la mediación la gerencia de la empresa municipal de Aguas informó que el problema con la rampa está desbloqueado y podrán construirla sin sustituir la tubería general. La empresa de aguas comunicó directamente la información a la GMU formalmente para agilizar trámites y proceder a la concesión de la licencia de obra que tanta demora tenía.



### 2.3.2.3. Planeta y prosperidad

Los asuntos gestionados por mediación, relacionados con los ejes de Planeta y Prosperidad, han tenido que ver con sostenibilidad y medioambiente, urbanismo y ordenación del territorio, administraciones locales, cultura y patrimonio, movilidad y accesibilidad, y servicios de interés general.

#### 2.3.2.3.1. Medio Ambiente

La problemática de emisión elevada de ruido sigue adquiriendo gran importancia en nuestras intervenciones mediadoras. Seguimos tratando de impulsar **mesas participativas de diálogo sobre el problema con la concurrencia de los afectados, la Administración con sus diferentes áreas implicadas (seguridad, protección ambiental, urbanismo), tratando de involucrar también a las personas titulares de licencias, que participan en la mesa invitadas por la propia Administración, atendiendo a nuestra sugerencia. Ello ha contribuido a crear entendimiento, recuperar relación entre vecinos y vecinas, y de estos con la propia administración, minimizando la problemática en la mayoría de los casos gestionados a través de la adopción de medidas concretas y adaptadas a cada escenario.** Resaltándose nuevamente esta virtud en nuestros procesos mediadores de gestión en cultura de paz.

La mayoría de los supuestos responden a conflictos vecinales ocasionados por razones de contaminación acústica ocasionada por la actividad de establecimientos sujetos a licencia municipal (bares, restaurantes, y/o establecimientos sujetos a licencia municipal), tales son las quejas 24/8391, 24/3286, 24/8160, 24/8159, todas ellas cerradas con acuerdo total entre las partes. **Resulta común en estas mediaciones, la voluntad expresa de los afectados de proteger su derecho al descanso, sin que ello suponga un perjuicio para la continuidad de la actividad empresarial** de los titulares de las licencias. Las soluciones promovidas se orientan, por tanto, a minimizar el impacto del ruido, asumiendo en algunos casos, la dificultad de su eliminación total. Asimismo, **se observa un marcado carácter estacional de este tipo de conflictos, siendo más frecuentes durante los meses de primavera y verano, y periodos vacacionales como Navidad,** y coincidiendo por ello, con un mayor uso del espacio público, prolongación de horarios y un aumento de la actividad social.

En este contexto, las mesas de diálogo impulsadas por la Defensoría se consolidan como un espacio de escucha y entendimiento, favoreciendo la mejora de las relaciones entre vecinos, empresarios y administración, y promoviendo soluciones consensuadas y adaptadas a cada situación concreta. Concretamente en la 24/8159 nos dejaron en los cuestionarios el mensaje *“ha sido muy útil la mediación y el servicio magnífico”*, por uno de los miembros de la corporación.

También en relación con problemas acústicos se gestionan quejas relativas a la celebración de **fiestas y ferias locales y/o patronales**, actividades impulsadas por las corporaciones o cedidas con autorización en espacios públicos (plazas, parques, etc.) A resaltar las quejas, 25/5737, 24/8989 solucionadas.

En la queja 25/5737, el parque donde se producen los eventos, está ubicado en una vaguada, que amplifica el sonido hacia las viviendas cercanas situadas a mayor altura. La reunión analiza el impacto acústico de los eventos en el parque, destacando el aumento de actividades recientes y cómo la topografía del entorno amplifica el ruido hacia barrios cercanos, especialmente en conciertos y sesiones de DJ. El Ayuntamiento se comprometió a ajustar la programación, reducir jornadas, estudiar espacios alternativos, reforzar controles sonoros y unificar la orientación de escenarios para minimizar molestias. Ambas partes acordaron mantener un diálogo permanente para mejorar la convivencia y la calidad de vida de los vecinos.



En la 24/8989 los vecinos denuncian que la “Feria chica”, instalada cada verano frente a su fachada, produce fuertes ruidos y música hasta pasada la 1:00, afectando gravemente al descanso y desvalorizando las viviendas. Pese a más de 20 años de quejas, el Ayuntamiento sigue autorizando su emplazamiento sin considerar alternativas. La comunidad solicita que las atracciones sean trasladadas al descampado cercano donde no causarían molestias. En el proceso mediador, el Ayuntamiento se comprometió a mejorar la ordenación de las atracciones, teniendo en cuenta el impacto lumínico y el ruido de los motores señalado por los vecinos. También valorará exigir que las atracciones no emitan música y revisar las condiciones de suministro eléctrico. Se comprometen a incluir estas medidas en los próximos pliegos de contratación y a mantener comunicación directa con las personas afectadas para resolver incidencias, en la medida que les resulta ineficaz a los interesados recurrir a la policía local que reclama un marco de control acústico.

Los ensayos de las **bandas de música de hermandades y cofradías** (24/7531, 24/8544, 24/8629, 24/8736) han resultado problema vecinal por ruido en vía pública que generan al realizarse a 150 metros de un grupo de viviendas, de lunes a jueves de 19,00 a 23,00 horas. Se destacan los esfuerzos a nivel técnico de diferentes áreas municipales (disciplina ambiental y policía local), que tras estudiar el asunto conformaron varias sugerencias de cambio de ubicación, una cercana a la zona y más retirada a las viviendas, y otra, en un parque cercano. No se llegó a materializar ninguna, por lo que tras el arduo trabajo de siete meses de todas las partes, no se pudo solventar el problema, a pesar de que los ciudadanos conocieron y agradecieron la labor de los técnicos municipales. Remitimos toda la información al alcalde y al continuar la problemática cerramos sin acuerdo, a pesar del esfuerzo. Las vecinas mostraron un gran agradecimiento por la gestión y quedaron perplejas e impotentes ante la falta de solución final.

Nuevamente, otro contexto donde la contaminación acústica ha sido el motivo de nuestra intervención, son aquellos conflictos que nos presentó la ciudadanía asociados al **ruido derivado del tráfico** rodado (por ejemplo, 25/4741) que se han cerrado con acuerdos totales.

Otros asuntos destacables en materia de contaminación acústica han sido la **ocupación de las playas por chiringuitos** ya mencionados anteriormente en la parte de personas mayores a los que nos remitimos, por el impacto que tenía en la salud de los mismos y la necesidad de conciliar el derecho al descanso con el ocio. Se trataba en su mayoría de establecimientos permanentes y con música que generaban ruido. El tratamiento de este asunto generó la creación de una comisión de ruidos donde se integrara tanto a vecinos como ayuntamiento y hosteleros para que dispusieran de un espacio de diálogo seguro.

También se han tramitado quejas en 2025 relativas al ruido y olores de contenedores, así como sobre la insuficiencia de depósitos de basuras. El expediente 24/9170 solución con acuerdo la problemática de ruido y de limpieza provocada por la ubicación de los contenedores a escasos metros de la habitación de un menor. La comunidad de propietarios denunció la cercanía (2 metros) de los contenedores de las ventanas de sus viviendas, generando molestias desde hace más de dos años sin recibir respuesta municipal. El responsable del Ayuntamiento confirmó en la mediación que ya puede actuar al haber recepcionado la carretera anexa y prevén trasladar los contenedores a una nueva plataforma más adecuada y accesible. La actuación, considerada obra menor, se priorizó y tras la asignación del crédito municipal, se ejecutó el cambio en el primer cuatrimestre de 2025. Nos escribieron los interesados agradeciendo *“La atención y sobre todo, la comprensión del problema que estamos atravesando, ha sido magnífica. Aún en espera de la solución ya pactada por parte del ayuntamiento, la mediadora de la institución del Defensor del Pueblo ha demostrado una empatía y profesionalidad digna de mención. Gracias”*.



Igualmente en el asunto 25/6400 por ruidos constantes frente a la vivienda de la empresa concesionaria del servicio de limpieza y jardines, nos llega con un compromiso por parte del Ayuntamiento para cambiarlo de ubicación según los interesados, que no fue efectuado. Dicho compromiso consistía en situar estas dependencias en otro punto del municipio donde no generasen molestias ni por vehículos ni por el personal. Tras nuestra intermediación, la Alcaldía reconoció que el traslado de ubicación del servicio de limpieza y jardinería se ha retrasado debido a la prolongación del proceso de nueva licitación. Ante la situación, se comprometen a no demorar más la medida y a efectuar el cambio a finales de agosto.

También merecen reseña nuestras intervenciones en materia de contaminación ambiental provocada por empresas de explotación y **transformación de áridos** (Fábrica de cemento). Es la queja Q25/5506, en la que un grupo de vecinos de la zona urbana de un municipio colindante a un polígono, donde se encuentra una planta de fabricación de áridos, ubicada a menos de 50 metros de la vivienda más próxima, estaba generando una cantidad ingente de polvo de dicho material que se esparcía por toda la zona, lo que provocaba problemas de salud además de problemas relacionados con el medio ambiente. Gracias al encuentro mediador entre vecinos, Ayuntamiento y Delegación de Sostenibilidad y Medio Ambiente, se estableció una hoja de ruta conjunta con medidas colaborativas encaminadas a la investigación de la empresa contaminante, se realizaría una correcta medición de la calidad del aire, se revisaría igualmente por parte del consistorio la licencia municipal, solicitando asesoramiento en caso de ser preciso a la Diputación Provincial, y poniendo en valor la colaboración interadministrativa. En este caso la información generó un clima de confianza con el que pudimos finalizar la gestión de la queja.

Igualmente hemos tramitado asuntos en materia de servicios de limpieza de barrios en diferentes municipios y llegándose a compromisos por los ayuntamientos a raíz de las necesidades reales de los vecinos.

También queremos reseñar la queja Q25/3014 relativa a la instalación de placas fotovoltaicas junto a una urbanización de viviendas. Nuestra intervención mediadora surgió a raíz de las **quejas de una comunidad de propietarios acerca de la falta de información sobre la construcción de un parque solar cerca de sus viviendas**. A pesar de que el proyecto cumple con la legalidad, los residentes temen que las medidas de protección paisajística acordadas inicialmente quedasen en el olvido. **La representación municipal mostró voluntad política para resolver el conflicto y se comprometió a actuar como interlocutor directo con la empresa promotora. Sus compromisos específicos consistieron en la negociación con la empresa, exigir la creación de pantallas paisajísticas con plantas duraderas y de fácil mantenimiento, trasladar la necesidad de que las placas se instalasen a una distancia efectiva de 100 metros de las viviendas, retomando acuerdos previos.** Aprovechando el encuentro las partes tuvieron a bien tratar el asunto referido al acceso a la urbanización, que era muy precario, comprometiéndose el Ayuntamiento a realizar un estudio para proceder al arreglo del camino de Cuchipanda.

Por último, como en anteriores anualidades, las quejas sobre la **gestión de colonias felinas** han sido recurrentes. Han sido numerosos los expedientes tramitados donde el **elemento común era la necesidad de implantación de la nueva Ley 7/2023 de 28 de marzo de protección de los derechos y el bienestar de los animales, ante incumplimientos por parte de algunos ayuntamientos.**

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 crear 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 marco de la Junta de Andalucía.**

En el marco de las colonias felinas, 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.

El papel de la Defensoría en este asunto ha consistido en ayudar a las entidades locales a desarrollar Programas de Gestión de Colonias Felinas.

Sigue siendo común la voz de alarma de los diferentes ayuntamientos, que carecen de recursos para poder gestionar correctamente la aplicación de estos protocolos, sobre todo en cuanto a la gestión veterinaria y su coste elevado. 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.

Los pasos consensuados con los Ayuntamientos para establecimiento de planes de control poblacional de los gatos comunitarios, ha seguido los criterios ya aplicados en el año anterior y del que podemos concluir hemos establecido un MODELO:

- 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.

Quejas llevadas en este sentido desde la Institución han sido numerosas, cabe destacar la Q25/1369 en la que los vecinos planteaban la necesidad de tener un encuentro con el Consistorio para conocer y, en su caso, intentar coordinar las labores de Captura, Esterilización y Retorno (CER) de las colonias de gatos de su municipio. Referían haberse dirigido a través de escritos formales a su consistorio, sin haber recibido respuesta. El alcalde reconoció la problemática y, aunque señaló la limitación de recursos, presentó medidas como la aprobación de un plan de gestión específico y se ha asignado una partida presupuestaria inicial, con el compromiso de buscar financiación adicional en la Diputación provincial, crear un censo oficial de colonias y la acreditación de los cuidadores voluntarios, establecer normas claras para la alimentación e higiene de las colonias para garantizar la convivencia y buscar entidades colaboradoras con las que firmar un convenio para profesionalizar la gestión.

Por otra parte, el asunto 25/1511 denuncia una plaga de palomos que afecta gravemente a una vivienda, situada junto al Ayuntamiento, desde cuyas azoteas los excrementos, plumas e incluso aves muertas caen a diario sobre el patio y tejados. La situación genera suciedad constante, atascos, riesgos sanitarios y afecta especialmente a los menores, encontrándose afectada una niña de 15 meses, sin que el alcalde haya dado soluciones pese a las reiteradas peticiones vecinales. Propusimos la mediación y días antes de la fecha prevista el alcalde se puso en contacto con los afectados indicándoles que empezaban a poner las jaulas para afrontar la plaga de palomos, llamándonos la



interesada para suspender la reunión.

Y, finalmente, sobre los parques caninos recibimos este mensaje de los interesados sobre un asunto gestionado en 2024, materializado en 2025 donde nos dice *“De parte de todos los vecinos afectados durante años por el pipican, le agradecemos de todo corazón, la implicación que ha tenido el Defensor del Pueblo andaluz en la eliminación de este esparcimiento canino, su gran labor como organismo, y por supuesto a usted, que ha sido un pieza clave en reuniones y negociaciones. Mil gracias, por hacer esto un realidad, y poder descansar los vecinos. De parte de todos los VECINOS.”*

### 2.3.2.3.2. Urbanismo y ordenación del territorio

Este año también 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 transportes públicos, movilidad y accesibilidad. Son procesos complejos y de desarrollo lento, por lo que en muchas ocasiones las personas afectadas desconocen las dificultades en la tramitación administrativa en el curso de su asunto, y manifiestan desesperación por la espera con plazos, en ocasiones, demasiado largos. La mediación, que procura explicaciones concretas y directas sobre las preocupaciones ciudadanas, favorecen la liberación de incertidumbres, a veces, acusadas desde años atrás y con ello se procura una mayor confianza en las instituciones y un mejor clima de convivencia.

En esta materia pueden resaltarse como quejas gestionadas las siguientes:

La **Q24/3709** [queja BOPA 24/3709]: en la que a raíz de la queja de vecinos de diferentes **diseminados en zonas rurales** de la ciudad ayudamos para la regularización urbanística de los mismos, para que, en su caso, **se incluyeran dentro de la delimitación del Plan Especial De Reforma Interior** de iniciativa pública previsto para, de forma que se pudieran llevar a cabo proyectos de movilidad, saneamiento y abastecimiento, para mejorar la calidad de vida de sus residentes.

Referían haberse dirigido al Ayuntamiento en múltiples ocasiones sin haber obtenido respuesta. Desde el consistorio se mostraron receptivos y aclararon que la normativa actual permitía soluciones que antes eran legalmente inviables.

El Ayuntamiento enfatizó que, gracias a los cambios normativos desde los años 90, era posible realizar las actuaciones propuestas y dar legalidad a situaciones que antes quedaban fuera de ordenación. **Los vecinos acordaron agruparse y contratar un equipo técnico y jurídico externo para agilizar los trámites una vez conocieran su encuadre urbanístico. El Ayuntamiento por su parte puso a disposición de los vecinos los recursos del Distrito y de la Gerencia de Urbanismo para facilitar la atención personalizada.**

En el asunto **25/0271**, los **150 vecinos de una antigua urbanización han realizado durante años un importante esfuerzo para su regularización, financiando la infraestructura necesaria para el suministro de agua potable.** Sin embargo, no disponen de conexión por falta de autorización municipal, debido a las diferentes situaciones urbanísticas y antigüedad de las viviendas, así como a dudas técnico-jurídicas del Ayuntamiento y a la falta prolongada de nombramiento del secretario municipal. En las reuniones de mediación con el Ayuntamiento y el Defensor del Pueblo Andaluz se analizaron dos vías complementarias: la autorización provisional de uso del agua para viviendas con antigüedad acreditada y la Recepción Parcial Provisional de la Urbanización (Fases 1 y 2), que aportaría mayor seguridad jurídica y facilitaría el suministro mientras continua la regularización. Se descarta una autorización genérica, pero se considera viable compatibilizar ambas opciones conforme al artículo 284.I del Reglamento de la Ley de impulso para la sostenibilidad del territorio de Andalucía, planteamiento que permitió desbloquear la situación. En este sentido la colaboración



del asesor técnico de urbanismo de la defensoría fue determinante.

En el asunto 24/8987 los vecinos denuncian el **deterioro de la zona de playa desde la pandemia, con problemas de limpieza, mantenimiento de jardines, pasarelas en mal estado, deficiencias en calles y carreteras y el cierre del complejo deportivo los fines de semana. El Ayuntamiento estima algunas de estas deficiencias, explica limitaciones económicas y de personal**, y el hecho que la promotora sigue avanzando en el desarrollo urbanístico y debe seguir realizando adecuaciones. Y **se compromete a realizar actuaciones progresivas**: mejorar riego y zonas verdes públicas, rehabilitar pasarelas de playa, incluir la zona en el plan municipal de asfaltado 2025-2027 y estudiar una gestión controlada del complejo deportivo. Ambas partes acuerdan mejorar la comunicación y mantener el diálogo abierto.

En los expedientes 25/2444 y 24/9182, atendimos problemáticas donde los aspectos urbanísticos se asociaban a **problemas de mantenimiento y adecuación de plazas, y seguridad, ambas cerradas con acuerdo**. En el primer caso, los vecinos expusieron en la mediación los **problemas de convivencia y seguridad** en los pasajes de acceso a una de las plazas más concurridas de la localidad, causados por concentraciones nocturnas de jóvenes y la realización de actos vandálicos. Además, proponían eliminar elementos arquitectónicos que facilitan las reuniones nocturnas, solicitaron valorar la instalación de cámaras y querían conocer las causas del fuera de servicio de la fuente de la plaza. El Ayuntamiento acreditó el aumento de la presencia policial en la plaza, explicó que los pasajes son de titularidad privada de uso público "por lo que los vecinos pueden promover un proyecto de mejoras", se comprometió a priorizar la reactivación de la fuente una vez se resuelva el problema sanitario por legionela que aconteció en la localidad y que suspendió todas las fuentes del municipio.

En la 24/9182 los vecinos denuncian unas **filtraciones en garajes y trasteros bajo una calle peatonal, solicitando una limpieza extraordinaria por acumulación de suciedad, la reparación de la solería levantada, así como la reposición y mantenimiento de elementos** (escasez de papeleras, reposición de farolas y lámparas del alumbrado público rotas, la falta de poda del arbolado) **y mobiliario urbano deteriorado, considerando existentes problemas de seguridad, filtraciones y accesibilidad**. Solicitan al Ayuntamiento actuaciones de mantenimiento urgentes y una planificación con plazos concretos. El Ayuntamiento estima algunas de las carencias, consecuencia de las limitaciones económicas y de personal, y se compromete a mejorar progresivamente la limpieza, la iluminación, la poda, el acerado y la señalización, incluyendo estas actuaciones en planes municipales y provinciales ya presupuestados. Y a realizar un estudio técnico sobre las filtraciones.

Realizamos **labores de intermediación exitosas en materia urbanística de diversa índole**: en la 25/10206, **los vecinos denuncian que un solar municipal destinado a zona verde se usa indebidamente como aparcamiento**, pese a haber solicitado una solución al Ayuntamiento desde hace casi 10 meses, sin respuesta. Los vehículos estacionan pegados a los patios, generando riesgo de incendios, inseguridad y posibilidad de intrusiones en las viviendas colindantes. los vecinos piden una actuación urgente para el uso correcto del espacio y garantizar su seguridad tras nuestra intervención se han instalado unas pilonas frente al paso de cebra, lugar por el que los vehículos accedían.

**La intermediación de los expedientes 25/3697 y 25/3702 calmó el malestar de los vecinos por los problemas de movilidad y seguridad que ocasionó las obras de soterramiento de cableado que se interrumpieron dejando zanjas en la acera durante más de 6 meses**. Con nuestra intervención, los vecinos conocieron que el retraso de la obra lo motivó la necesidad de reunificación de postes eléctricos que la compañía suministradora debía realizar, materializándolo el 21 de abril de 2025 y reanudándose los trabajos. O la intermediación de la 25/9905 en la que los vecinos de la calle solicitan una actuación urgente del Ayuntamiento debido al grave deterioro de la calzada, con socavones, grietas y hundimientos que dificultan el tránsito seguro, especialmente para personas



mayores y con discapacidad. Pese a las reiteradas reclamaciones, las actuaciones realizadas han sido insuficientes y temporales. Ante la falta de respuesta a una solicitud presentada en marzo de 2025, les atendimos y el Ayuntamiento nos informó que la calle ha sido incluida en actuaciones previstas para 2026.

### 2.3.2.3.3. Movilidad, tráfico y transporte

En 2025, se han gestionado asuntos relacionados con la **necesidad de dotar de un servicio de transporte de calidad a municipios que carecían de ello** en la provincia de Sevilla y que exigían de la colaboración administrativa para llevar a cabo gestiones encaminadas a la inclusión del servicio dentro del ámbito de actuación del área metropolitana.

Destacar también asuntos relacionados con la regulación del tráfico, como solicitudes de pasos de peatones no atendidas o la necesidad de cambiar una zona de carga y descarga en una calle, por los perjuicios para los vecinos.

Sobre la disconformidad ciudadana de la ordenación del tráfico por razones de seguridad destacamos la 25/474 cerrada con acuerdo. La reunión abordó **las molestias derivadas del tráfico y la falta de respuesta integral a las medidas solicitadas previamente por los vecinos**. Los vecinos expusieron su disconformidad con el informe municipal sobre la negativa al cambio de sentido del tráfico, y reclamaban la falta de respuestas sobre otras actuaciones planteadas: colocación de arbolado, señalización, control de velocidad o restricción de vehículos pesados. Asimismo, destacaron la peligrosidad de un cruce de calles, donde se producen accidentes con frecuencia debido a la velocidad de los vehículos descendentes.

Durante la sesión de mediación se solicita la realización de mediciones acústicas y de calidad del aire, con la finalidad de promover en el futuro medidas ambientales (como la posible declaración de la zona Área de baja emisión) y desaceleración del tráfico. Los vecinos mostraron especial preocupación por la circulación actual de vehículos pesados en un entorno residencial y plantearon la viabilidad técnica de instalar arbolado como pantalla verde para mitigar el ruido. Como conclusiones, **la corporación reconoció el malestar vecinal ya que de manera estacional el tráfico es muy denso en la zona y ofreció varias vías de actuación: incentivar la participación ciudadana en el nuevo Plan de Movilidad municipal, estudiar la instalación de elementos físicos que obliguen a reducir la velocidad, revisar la señalización existente y analizar las razones de la retirada de la limitación para vehículos pesados para volver a ponerla**. Se acordó que los interesados presenten una propuesta técnica concreta sobre el arbolado para su valoración por las áreas municipales competentes. Finalmente, se concluyó en la **necesidad de coordinar a las distintas Áreas municipales para dar una respuesta más completa y progresiva a las demandas planteadas, orientadas a mejorar la seguridad vial, reducir el ruido y favorecer la calidad ambiental de la zona**.

En la mediación del asunto 25/4615, **el Consistorio escuchó las propuestas para las políticas de aparcamiento en el barrio de una villa, tras la peatonalización del centro histórico, que finalizamos con acuerdo total**. Además intermediamos para asegurar los compromisos esperados y prometidos de seguridad vial por el Ayuntamiento a 1500 firmantes en el asunto 25/4061 que finalmente se materializaron. Igual que en la 25/5203 donde los vecinos solicitaban la reposición de medidas de seguridad en calles del casco antiguo donde se prioriza al peatón, y los coches aparcan en el espacio de la acera, que cerramos tras la comunicación municipal de las medidas a adoptar.



### 2.3.2.4. Índices de satisfacción

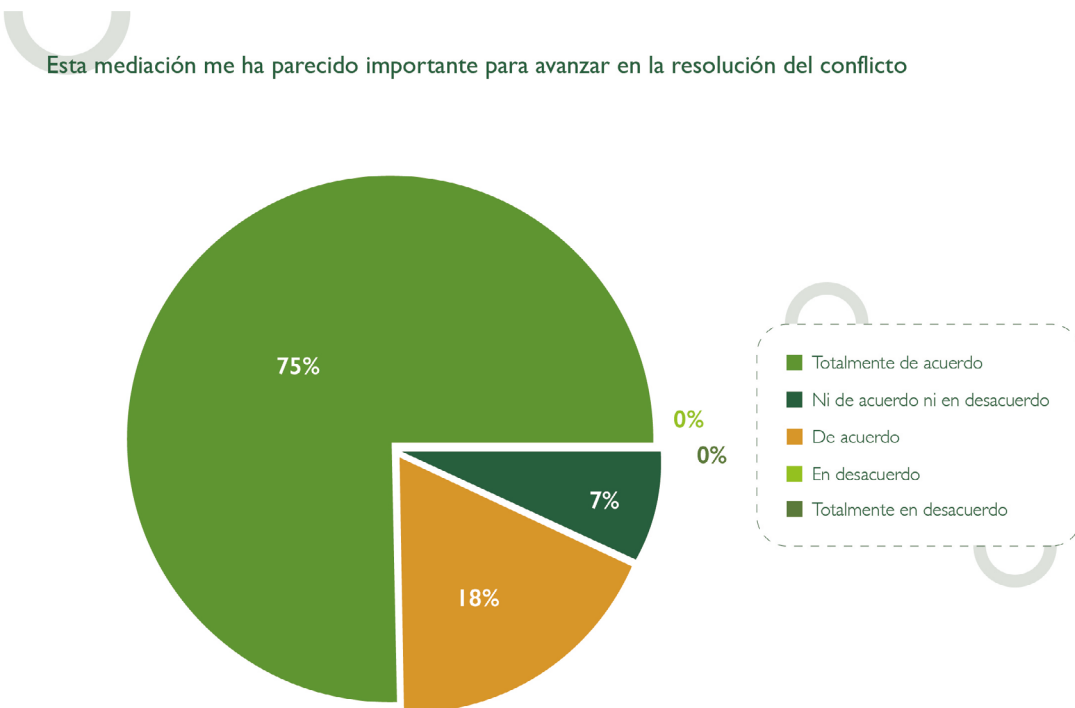
Una de las principales conclusiones que pueden extraerse todos los ejercicios, tal y como demuestran de forma sostenida los informes anuales presentados en el Parlamento Andaluz, es que la labor mediadora del Defensor del Pueblo Andaluz viene siendo muy satisfactoria para las personas que intervienen en los procesos de mediación.

Tras diez años de experiencia en mediación entre la sociedad andaluza y sus administraciones públicas, nos resulta gratificante mostrarles una vez más las estadísticas referentes a la aceptación del modelo por ambas partes, siendo muy elevado el nivel de acogimiento y de satisfacción final, con independencia del resultado del encuentro, que habrá podido ofrecer o no una solución al conflicto que originó la queja.

Aunque se resuelven en una amplia mayoría los asuntos tramitados por mediación, es más importante para nosotros reflejar la sensación de eficacia que tienen estos procesos en los que se debate cara a cara, limpiando muchas veces prejuicios, información errónea o malos entendidos, se previenen futuras controversias y se logra la restauración de unas relaciones, que tanto la ciudadanía como las administraciones están obligadas a mantener vivas y lo más sanas posible.

De este modo, y para ofrecer una visibilidad a los datos de 2025, les ofrecemos los siguientes gráficos elaborados a partir de las encuestas de satisfacción que se realizan en todos los procesos de mediación y con todas las partes participantes.

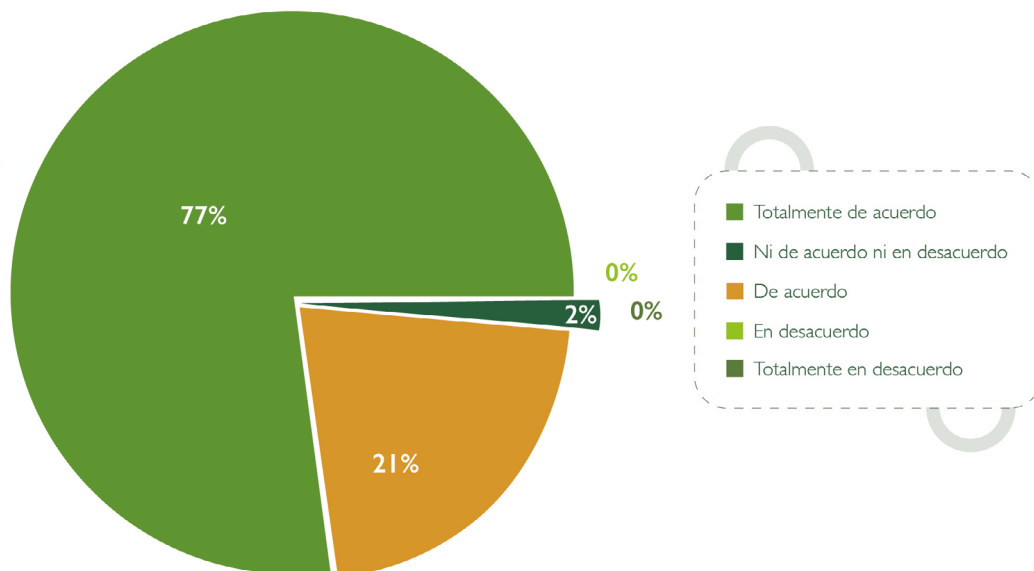
(hay una participación equitativa (50%-50% de ciudadanía y administraciones públicas):



Un 93,2 % de las personas encuestadas entienden que la mediación le ha parecido importante para avanzar en la resolución del conflicto.

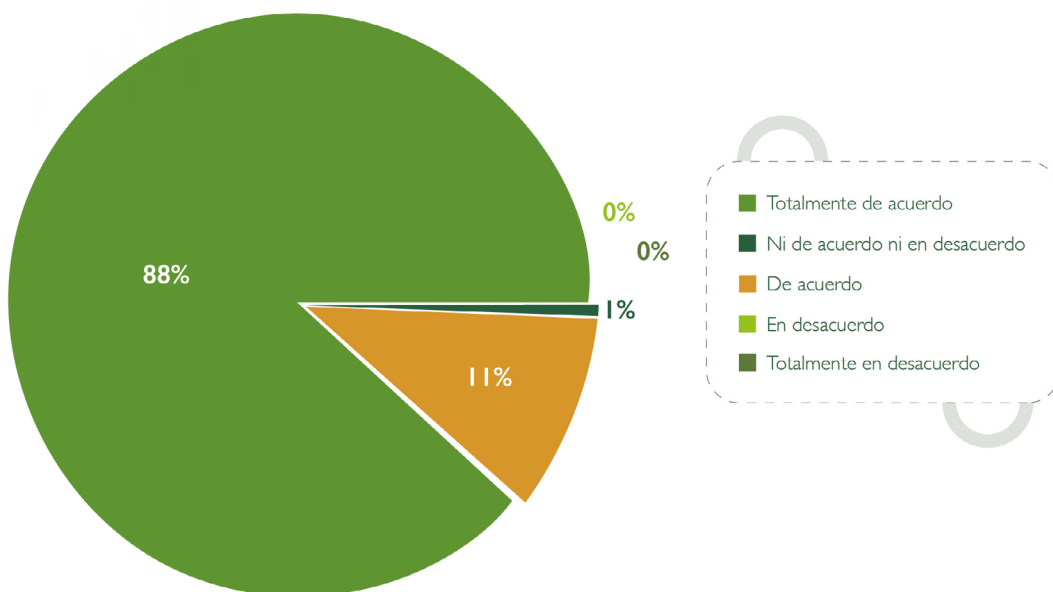


El procedimiento seguido durante la mediación me ha parecido ágil



En relación con la agilidad del proceso y la solución de su problema, el 98% de los participantes entienden que le ha parecido ágil.

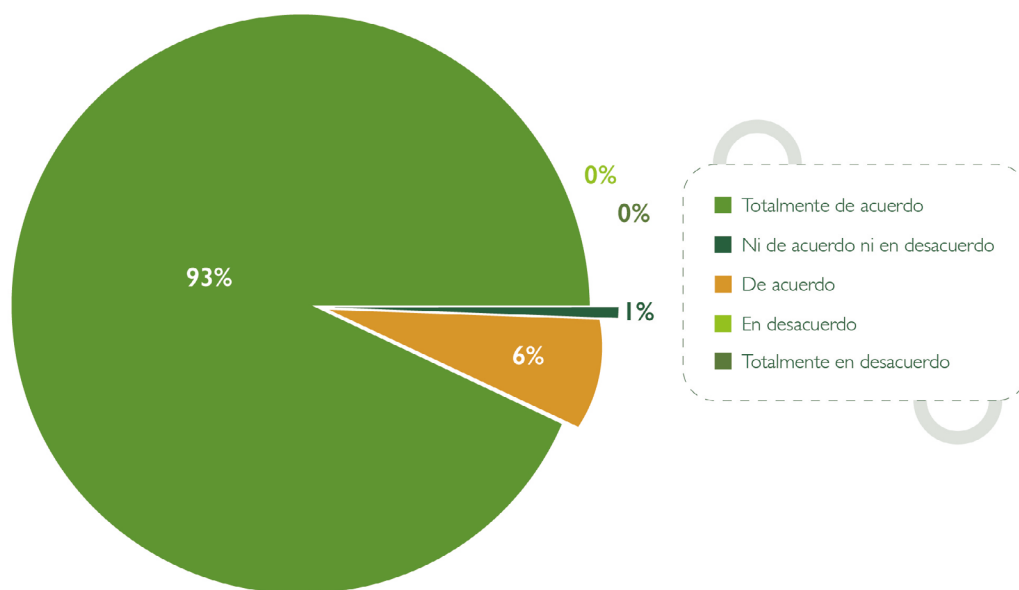
La actuación de los mediadores/as durante el proceso me ha inspirado completa confianza





Por lo que respecta a la profesionalidad de las personas mediadoras de la institución del dPA, que actúan a lo largo del territorio andaluz en procesos relativos a la mayoría de materias, como ya se analizó en el presente capítulo, puede afirmarse que el 99.4% de las encuestas arrojan estar de acuerdo con haber participado en un proceso que les ha inspirado completa confianza, uno de los elementos claves de toda mediación.

La actuación de los mediadores/as actuaban de manera imparcial. Han escuchado y propiciado la participación de todos



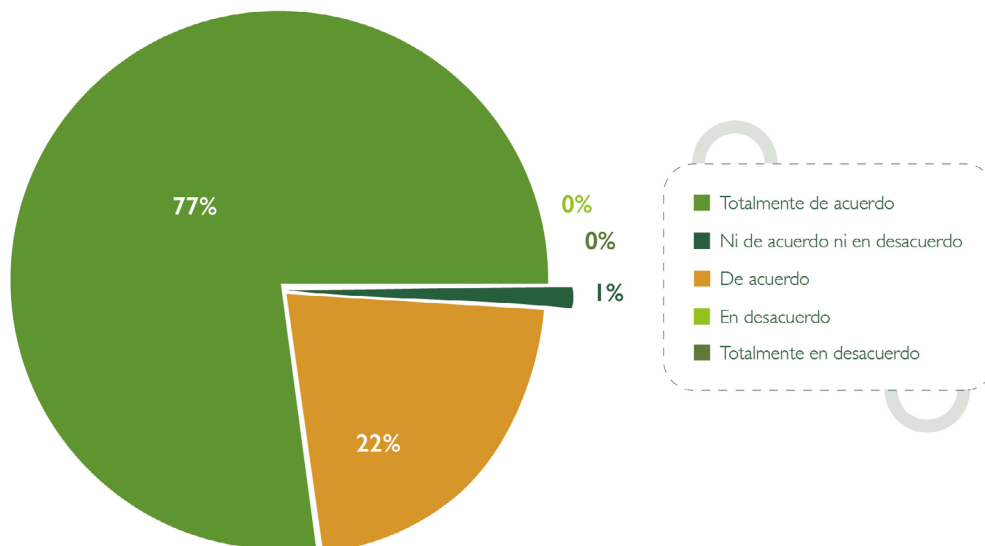
También relación con la actuación de los profesionales mediadores, el 99% afirma que mostraron imparcialidad y que han escuchado y propiciado la participación de todas las personas presentes. También son notas propias e identitarias de la mediación tanto la intervención imparcial, a pesar de estar incluida en la defensoría, puesto que se ofrece un espacio para que se desarrolle el protagonismo de las partes, no del Defensor, para no proponer soluciones y mucho menos dictarlas, sino procurar que la autonomía de las partes logren hacer valer sus respectivos intereses en el marco de la ley aplicable, motivo por el cual nuestros mediadores son juristas y además se ilustran con otros asesores y asesoras de la institución cuando la materia concreta a abordar es compleja.

En este proceso de escucha activa se produce siempre un desahogo inicial, para pasar luego a la puesta en común de la información que tienen las partes, junto con sus preocupaciones, dudas y aspiraciones o expectativas. A partir de ahí, los mediadores ubican a los participantes en el modelo mediador, hacen devoluciones de información empáticas y resumidas y las personas ya pueden debatir sobre seguro hacia el objetivo que tenga el proceso concreto. A veces se pretende solo obtener información, aclarar cuestiones, pedir una disculpa o un reconocimiento, otras se persigue un acuerdo (en el marco de la norma administrativa) que minimice o solvete un problema, en muchas ocasiones incluso desconocido por la otra parte.

Por todo ello, también suma importancia la siguiente gráfica que muestra la satisfacción de las partes (98,7%) con la mediación en la que han participado, incluso cuando pretendían alcanzar un acuerdo, que finalmente no fue posible. Y ello se debe a que los efectos positivos de la herramienta mediadora van mucho más allá del logro de un pacto.



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



## ESTE TEMA EN OTRAS MATERIAS

### BALANCE

#### B.2.3.1. El desafío de conseguir el acceso a una justicia más rápida, ágil y eficaz

La ciudadanía sigue percibiendo insuficientes avances hacia una justicia más ágil y eficaz, manteniéndose las dilaciones como uno de los principales factores de desgaste del sistema. En este contexto, la aprobación y despliegue de la **Ley Orgánica 1/2025** se presenta como el gran cambio organizativo: transición hacia **Tribunales de Instancia**, creación de **Oficinas Municipales de Justicia** y potenciación —en determinados supuestos— de los **medios adecuados de solución de controversias (MASC)**.

Desde la perspectiva de la Defensoría, la oportunidad de esta reforma debe ir acompañada de una exigencia clara: **sin medios personales y materiales suficientes**, la reorganización corre el riesgo de no traducirse en mejoras tangibles para la ciudadanía. Es decir, **la reforma abre una oportunidad, pero su impacto dependerá de dotación, formación y capacidad de gestión**.

En relación con los MASC, el capítulo identifica un punto especialmente relevante para la coherencia del sistema: la **compensación y gestión** del coste de la intervención mediadora cuando concurre el derecho a la asistencia jurídica gratuita. Esta cuestión motivó una actuación de oficio



y se analiza en conexión con la puesta en marcha de dispositivos autonómicos (PIMA, SEMPA) y con la previsión de un servicio específico civil y mercantil (SEMCA), ligado al requisito de procedibilidad en el orden civil.

En el ámbito de **Registro Civil**, se mantiene como foco crítico la dificultad de acceso a trámites presenciales, la tensión generada por la **cita previa** y los “cuellos de botella” en gestiones básicas (inscripciones, fe de vida, expedientes matrimoniales, certificados), con especial impacto en personas mayores o con menor competencia digital. Y, en materia de **asistencia jurídica gratuita**, se destaca la necesidad de avanzar en la homogeneización de criterios, recogiendo reuniones y propuestas para constituir grupos de trabajo orientados a mejorar coherencia y seguridad jurídica.

### B.2.3.3. Los procesos de mediación para la resolución de conflictos

La mediación del Defensor del Pueblo Andaluz se consolida como una fórmula de intervención que permite **consensuar soluciones** entre ciudadanía y administraciones, recomponer desequilibrios en la relación entre partes y mejorar la comprensión del problema, manteniendo el imprescindible anclaje legal del acuerdo final. En 2025, el capítulo subraya el alto nivel de aceptación del modelo, apoyado en encuestas de satisfacción: se valora su utilidad para avanzar en la resolución del conflicto, la agilidad del proceso y la confianza inspirada por la profesionalidad e imparcialidad de las personas mediadoras.

Un elemento diferencial del modelo es su capacidad para funcionar como **herramienta interadministrativa**, generando mesas de trabajo donde confluyen distintas áreas y niveles de gobierno junto a los colectivos afectados. El texto destaca acuerdos que requieren cooperación y compromisos verificables (por ejemplo, en suministros y en conflictos con componente ambiental/territorial), y pone en valor el desplazamiento al territorio como factor de eficacia y legitimidad.

Por tipología, continúan siendo relevantes los conflictos vinculados a **movilidad y ordenación del tráfico** (seguridad vial, cambios de sentido, restricciones de pesados, señalización, aparcamientos), donde la mediación facilita respuestas integrales y coordinación municipal, incorporando medidas progresivas y compromisos de seguimiento. Asimismo, destacan los procesos sobre **colonias felinas**, donde la Institución ha impulsado protocolos y programas de gestión (método Captura, Esterilización y Retorno), censo, esterilización, plan sanitario, microchip y regulación de alimentación/limpieza), al tiempo que se visibiliza la dificultad de muchos municipios para afrontar los costes y recursos que exige su correcta implantación.

Estos son conflictos donde la mediación reduce polarización y convierte posiciones enfrentadas en compromisos verificables.



## CAPÍTULO I. LA VIVIENDA: UN DERECHO INALCANZABLE PARA UN SECTOR DE LA POBLACIÓN ANDALUZA

### 1.8.1. El parque público de viviendas en alquiler

También son recurrentes las quejas en las que **los inquilinos de las viviendas en edificios plurifamiliares de titularidad pública nos trasladan la necesidad de intervención en los elementos comunes**. Es el caso de la queja 25/4337 en la que la comunidad de usuarios de un edificio de Tomares, Sevilla, propiedad de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (AVRA) solicitaba la intervención de la Defensoría ya que manifestaba la grave situación en la que se encuentran las instalaciones del edificio además de los problemas que tenían para asumir el mantenimiento de las zonas comunes por la falta de pago de muchos de los inquilinos.

Tras analizar las cuestiones planteadas, el expediente de queja ha sido tramitado a través de una intervención de mediación entre representantes de la Agencia y de la comunidad de inquilinos, que persigue propiciar un contexto de cooperación y diálogo sobre aspectos relativos a la necesidad de abordar dos problemas principales: las dificultades económicas de los inquilinos del edificio propiedad de AVRA para satisfacer las cuotas ordinarias para gastos comunes y la necesidad de abordar las reparaciones en el edificio, buscando soluciones que facilitaran estas intervenciones.

## CAPÍTULO 2. ACTIVIDAD DEL DPA PARA LA GARANTÍA DE DERECHOS

### 2.1.2. EDUCACIÓN Y UNIVERSIDADES

#### 2.1.2.1.2.4. Instalaciones educativas

**El inventario inmobiliario de edificios escolares es sencillamente ingente**, y la capacidad de atender las necesidades de estos centros resulta casi inabarcable, a la luz de las respuestas que recibimos ante este tipo de conflictos. Además, **nos situamos en un escenario de competencias mixtas y, en ocasiones, poco definido, que implica responsabilidades compartidas** entre ayuntamientos y autoridades autonómicas, en **un reparto no exento de matices y debates técnicos**.

Este ejercicio no ha sido una excepción: hemos recibido quejas que reflejan actitudes inhibitorias que desplazan la responsabilidad hacia “otra administración”, amparándose en valoraciones técnicas sobre si las necesidades corresponden al concepto de “mantenimiento” o a “carencias estructurales”. Se discute si se trata de instalaciones energéticas, nuevas construcciones o simples reformas, generando un bucle perfecto para declinar la atención a estas carencias.

**Nuestra postura se centra en superar estas actitudes estériles y en promover, desde cada ámbito, un compromiso compartido para abordar las necesidades de las instalaciones educativas de la comunidad.**



### 2.1.2.1.2.6.1. Educación especial

Durante dicho ejercicio se anunció una reordenación de los convenios entre la Consejería de Desarrollo Educativo y entidades asociativas que ofrecían apoyos al alumnado con autismo, entre ellos la figura del “maestro sombra”. Este recurso, nacido como iniciativa voluntaria de asociaciones de familias, consiste en acompañar al alumno o alumna dentro del aula ordinaria para favorecer su inclusión, autonomía, comunicación y socialización, evitando su aislamiento.

Ocurre, sin embargo, que en el verano de 2025 la Junta de Andalucía anunció que el curso 2025-2026 comenzaría sin estos profesionales debido a la falta de acuerdo con la Federación Autismo Andalucía. Esto amenazaba la atención a cientos de menores sin este apoyo singular y generó fuertes protestas de familias.

La Defensoría inició una investigación de oficio (queja 24/2377) centrada en las vicisitudes de las negociaciones del convenio y sus posibles impactos. Tras la presión social y la intervención de la Institución, ya comenzado el curso escolar, se alcanzó un acuerdo de mínimos entre la Junta y la Federación, que permitió mantener esta figura de apoyo en colegios públicos y concertados durante ese curso. Sin embargo, el convenio firmado prevé que en los próximos dos años se elimine progresivamente la figura del asistente voluntario, sustituyéndola por un nuevo modelo -aún sin definir- de apoyo profesionalizado e integrado en el personal educativo.

Esta Institución reconoce que el convenio marco para la atención del alumnado con autismo requiere una aplicación adaptada a cada territorio, proyecto y centro educativo, lo que implica un seguimiento constante entre asociaciones y responsables educativos.

## 2.2.2. CULTURA Y DEPORTE

### 2.2.2.2.1.2. Mejoras en el régimen jurídico de tutela y puesta en valor del patrimonio

En este epígrafe relatamos el caso que se generó entre el **colectivo de guías profesionales de turismo que expresaban los impedimentos que recibían para acceder al recinto de la Mezquita-Catedral de Córdoba**. Según indicaban, los gestores del monumento sólo permitían el acceso de profesionales previamente seleccionados.

Las quejas que investigamos ratificaban la existencia de una serie de pruebas o requisitos impuestos por el cabildo que condicionaban el ejercicio profesional de estos guías, perfectamente acreditados, que contaban con sus habilitaciones y permisos concedidos por las autoridades competentes para tales actividades. Tras analizar el caso nos encontramos ante una situación generada a partir de determinadas prácticas restrictivas y contrarias al marco regulador de las capacidades profesionales de estos guías.



No compartimos la interpretación ofrecida de que estábamos ante un aparente conflicto particular entre guías y el cabildo. Esta situación anómala depende sustancialmente del cabildo catedralicio eliminando las trabas y condicionales improcedentes que cercenan el ejercicio profesional de este colectivo acreditado y habilitado por la autoridad turística.

Por ello emitimos **Resolución** formal ante la Delegación Territorial de Cultura para “garantizar el ejercicio profesional de Guías de Turismo acreditados y habilitados sin condiciones ni requisitos ajenos a la normativa para el desempeño de sus actividades en el recinto de la Mezquita-Catedral de Córdoba”.

Conforme a las respuestas ofrecidas ante la Resolución comentada, reiteramos la importancia de impulsar decididamente las actuaciones para recuperar el respeto a las disposiciones reguladoras del ejercicio de la actividad profesional de guía de turismo en el recinto de la Mezquita-Catedral.

## 2.2.6. SERVICIOS DE INTERÉS GENERAL Y CONSUMO

### 2.2.6.2.2. Otras cuestiones relacionadas con consumo

Este apartado lo dedicamos a contar nuestra actividad de **supervisión de la administración de consumo**, ya sea autonómica o local, en el desarrollo de sus competencias en la tramitación de reclamaciones y de su potestad sancionadora ante incumplimientos de la normativa de protección a personas consumidoras.

En muchas ocasiones nuestra actuación se limita a informar de la normativa de aplicación a las personas que acudieron frustradas a esta Institución, por considerar que no se atendió adecuadamente su reclamación tras recibir la comunicación de archivo de la misma, bien porque la empresa reclamada no aceptó la mediación propuesta o bien porque no atendió el requerimiento administrativo.

Nuestra labor en estos casos consiste en hacer ver la realidad de las **limitaciones del sistema de consumo para la resolución de controversias** entre consumidores y empresas, confirmándoles que la OMIC o el Servicio de Consumo al que acudieron había realizado las actuaciones que se encuentran en su ámbito de competencias, ya que excedería de sus posibilidades la imposición de medidas coactivas o el dictado de resoluciones vinculantes a la entidad reclamada.

Asimismo se explica que, si la empresa reclamada rechaza expresamente la posibilidad de acudir al arbitraje como vía alternativa para resolución del conflicto, solo queda acudir a la jurisdicción ordinaria.

Todo ello con independencia de que, si en la reclamación se denuncian hechos susceptibles de ser calificados como infracción administrativa en materia de consumo, una vez realizadas las actuaciones que sean necesarias para la comprobación de los hechos denunciados, la administración puede acordar, en el caso que proceda, la iniciación del oportuno procedimiento sancionador.



En relación con la posibilidad de acudir al **arbitraje de consumo como medio de resolución de controversias entre consumidores y empresas**, hemos de mencionar que en 2025 se cumplía un año de la entrada en vigor del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el nuevo Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo.

La tramitación de quejas relacionadas con el sistema de arbitraje de consumo nos ha permitido conocer ciertas incidencias de esta nueva regulación en la gestión de solicitudes de arbitraje de la ciudadanía.

En este sentido, hemos recibido algunas quejas relativas al **funcionamiento de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía**, por falta de respuesta a las solicitudes que le habían sido dirigidas.

Así ocurría en las quejas 25/0039 y 25/0207, que pusieron de manifiesto el excesivo plazo transcurrido desde la presentación de solicitud de arbitraje hasta la citación para audiencia y dictado del correspondiente laudo. En ambos casos la audiencia tenía lugar once meses después.

Con relación a esta situación la Dirección General de Consumo nos explicaba, en marzo de 2025, que la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía estaba finalizando la grabación de las solicitudes de arbitraje recibidas en 2024 y que los expedientes que estaban siendo citados a audiencia arbitral correspondían a solicitudes presentadas en julio de 2024. Admitiendo que la demora era excesiva y superaba con creces el plazo máximo de tres meses, valoraban que la tendencia en esos momentos era positiva y facilitaban datos de las medidas que se estaban adoptando para reducir los tiempos de espera.

También la [queja 25/9587 \[BOPA\]](#) se refería a la falta de resolución de un recurso de reposición por inadmisión de la solicitud de arbitraje presentado a la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía en enero de 2024. Dicha resolución fue finalmente dictada en noviembre de 2025, admitiendo la Dirección General de Consumo que resultaba evidente el retraso tanto en la resolución del recurso como en su notificación y reiterando su compromiso para que situaciones similares no vuelvan a producirse.

Hubo otras quejas por dilaciones en la tramitación de solicitudes que dicha Junta Arbitral debía dirigir a una Junta Arbitral de Consumo diferente en función de su competencia territorial, ya que con la nueva regulación corresponde a la Junta Arbitral de Consumo en cuyo ámbito territorial tenga su domicilio la persona consumidora.

Sobre esta última cuestión establece el artículo 33 del Real Decreto 713/2024 que la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral ante la que se haya presentado la solicitud de arbitraje conocerá sobre la competencia territorial de la Junta, trasladándola, en otro caso, a la Junta Arbitral de Consumo competente en el plazo de diez días hábiles desde la fecha de la presentación de la solicitud.

Pese a esta previsión, en la [queja 25/10614 \[BOPA\]](#) se denunciaba una **demora excesiva** en el traslado de la solicitud desde la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía a la Junta Arbitral de Consumo Provincial de Cádiz, ya que habían transcurrido más de cuatro meses en este trámite.

Nos informaba la Dirección General de Consumo sobre las causas de esta situación, señalando en primer lugar que había incidido directamente en los tiempos de gestión administrativa la falta de personal disponible durante el período afectado.



Asimismo, que la entrada en vigor del nuevo Reglamento de Arbitraje de Consumo había exigido la adaptación de procedimientos internos y de las aplicaciones informáticas de gestión, generando inevitablemente una demora temporal en la tramitación de los expedientes.

Finalmente la Dirección General de Consumo comunicaba que había adoptado diversas medidas organizativas, de cuyo resultado se comprobaba que se estaban **regularizando los plazos y mejorando la eficiencia** en la gestión de los traslados entre la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía y las Juntas Provinciales y Municipales.

También las dilaciones en la tramitación de solicitudes de arbitraje afectaron a la Junta Arbitral de Consumo de Sevilla, en este caso por sobrecarga de trabajo y escasos recursos de personal. Esta situación parece haber quedado solventada según resulta de la información recabada en la gestión de la *queja 25/3799 [BOPA]*, pues a principios de junio se nos indicaba que se había reiniciado la actividad de la Junta Arbitral de Consumo.

## 2.2.8. URBANISMO Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO

### 2.2.8.1. Introducción

En 2025 se han abordado con enfoque mediador algunas de las quejas que presentaban características idóneas para ser gestionadas por esta vía, ofreciendo así a la ciudadanía y a las administraciones la oportunidad de debatir sobre la cuestión urbanística que les afectaba y, si bien, por la complejidad de la materia, así como por los plazos que suelen precisarse en los procesos relacionados con ella, se han alcanzado avances en la comprensión de mutuos intereses e incluso acuerdos que planteaban, por ejemplo, hojas de ruta para trabajar y seguir relacionándose en el corto y medio plazo. En el capítulo sobre la intervención mediadora del Defensor en este informe podrán consultarse dichas quejas.

### 2.2.8.5. Ordenación del territorio

Por otra parte, hay quejas en las que se reclama el servicio de abastecimiento y saneamiento de agua y tienen una implicación directa en la ordenación del territorio en la que se enmarcan. En muchas de ellas, como también se verá en el capítulo de mediación, los vecinos solicitan el inicio de la modificación puntual del PGOU para su integración ambiental, territorial y paisajística y para garantizar las condiciones mínimas de seguridad y salubridad de la población, y establecer infraestructuras comunes de servicios básicos de abastecimiento de agua, saneamiento y suministro de energía eléctrica, así como de telecomunicaciones.

En ese sentido, la queja Q21/7296, fue derivada a mediación desde supervisión, tras considerar que llevaba un recorrido de tiempo sin lograr solventarse el problema. El objetivo de la mediación fue crear diálogo sobre las posibles medidas que permitieran a los vecinos la regularización de Zahora, una zona costera dependiente del municipio de Barbate, con numerosas construcciones sin licencia, que necesitaban ser reguladas y hacer obras de infraestructuras para el abastecimiento de agua.



La asociación de vecinos pedía una participación más activa en la elaboración y desarrollo de los Planes Especiales ya existentes en este sentido. Asimismo, pedían la reparación de calles y carreteras de la zona, mayor presencia policial y mejora en la gestión de la basura especialmente en época estival. Tras la exposición de todas las cuestiones que tuvieron a bien exponer y discutir se llegó a los siguientes acuerdos:

- Respecto a la regulación de las construcciones: Hacer evaluaciones individuales de cada propiedad para determinar la elegibilidad para las AFO y la conexión del servicio. El Ayuntamiento, a través de la Oficina de Atención a la Ciudadanía, informaría individualmente a los vecinos sobre la tramitación de los AFOs y el estado actual del Plan Especial de Medio Ambiente.

- Respecto al estado de la red viaria, el Ayuntamiento informó que actualmente estaban contratando personal para la adecuación de las calles, y que les estaba costando encontrar personal para dichos trabajos y esperaban que estuvieran concluidos para la época estival.

- Respecto a la recogida de basuras, el Ayuntamiento revisaría el servicio para implementar en su caso más contenedores, respetando criterios de accesibilidad ya que la entrada del camión en determinadas calles es muy complicado.

- Respecto a la cuestión de falta de policía local suficiente, el Ayuntamiento informó que acababa de aumentar la plantilla en este año, con lo que esperaba que esta cuestión quedase resuelta.

- Respecto al abastecimiento de agua, el consistorio manifestó que estaban colaborando con las administraciones autonómicas en el Plan Especial de Medio Ambiente para garantizar los recursos hídricos y puso a disposición de la Asociación cuanta información precisaran en relación a estos planes especiales, dando así mayor transparencia en los mismos, a su vez que permitió una mayor participación ciudadana.

## 2.3.1. JUSTICIA, MEMORIA DEMOCRÁTICA Y POLÍTICA INTERIOR

### 2.3.1.1.2.1. Dilaciones: de las razones estructurales a los nuevos Tribunales de Instancia

Esta tendencia progresiva del aumento de la litigiosidad, provocada en muchos casos por una utilización desmesurada de acudir a la vía judicial como solución de los conflictos, demandaba una solución diferente a la que se venía adoptando, siendo la Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia, la opción que ha venido a dar respuesta a dicha demanda.

La aprobación de dicha norma está suponiendo una de las mayores reformas estructurales de la Justicia en España en décadas, sustituyendo el modelo de juzgados unipersonales por Tribunales de Instancia y la creación de las Oficinas Municipales de Justicia, así como el potenciar, y en algunos supuestos obligar, a acudir a los medios adecuados de solución de controversias en vía no jurisdiccional (MASC).

Estos dos pilares fundamentales introducidos por la ley cambian la forma en que se accede a la justicia:



- » Los medios adecuados de solución de controversias (MASC), al ser preceptivos intentan una vía no jurisdiccional (mediación, conciliación o mediación privada) antes de interponer una demanda civil, ya que el incumplimiento de este “requisito de procedibilidad” conlleva la inadmisión de la demanda.
- » Los tribunales de Instancia, justificándose la eliminación de los juzgados individuales para crear una estructura colegiada que alcance una unificación de criterios que, ante un mismo caso, la respuesta jurídica sea la misma independientemente del juez, aumentando así la seguridad jurídica.

Pero esta gran reordenación de la planta judicial ya ha sido calificada por diferentes operadores jurídicos como un “gran caos” que ha venido desplegándose a lo largo de la segunda mitad del año:

- Fase 1 (julio 2025): afectó al 82% de los partidos judiciales (70 de 85), centrada en juzgados mixtos y de violencia sobre la mujer.
- Fase 2 (octubre 2025): extensión a partidos judiciales clave, como Fuengirola, Torremolinos y Marbella.
- Fase 3 (diciembre 2025): implantación en las ocho capitales de provincia y grandes sedes como Algeciras y Jerez.
- Transformación Rural: los 94 Juzgados de Paz se han convertido en Oficinas de Justicia Municipales, ampliando sus servicios digitales para evitar desplazamientos a las capitales.

Se alegan como argumentos a favor tanto el descongestionamiento que los MASC van a desplegar con la reducción de la litigiosidad, como la cercanía digital que las nuevas Oficinas Municipales van a permitir realizar desde los municipios -como pueden ser trámites y videoconferencias en los procedimientos-, o la especialización de la agrupación de Magistrados por áreas.

Sin embargo, argumentos en contra aprecian una falta de inversión, advirtiéndose que el cambio de “Juzgado” por “Tribunal” no elimina el retraso si no se aumenta el número de jueces, o la barrera al acceso a la justicia que puede suponer la obligación de mediar con carácter previo, “peaje” que retrasaría el acceso real a la tutela judicial, y una sobrecarga funcional, al ser establecida la ley sin transferir los fondos necesarios para la reordenación del numeroso personal afectado y permitir que la mediación funcione correctamente, con formación a las oficinas judiciales y poder contar listas de profesionales de la mediación para que no termine siendo otro trámite más.

En base a dichas consideraciones, el éxito de la Ley 1/2025 puede depender menos de su redacción técnica y más de la capacidad presupuestaria para dotar de medios tecnológicos y humanos a los nuevos tribunales de Instancia. Así, mientras que por la Administración se puede destacar la modernización y el ahorro de costes para la ciudadanía, los operadores jurídicos mantienen un escepticismo razonable basado en el déficit histórico de medios.

Más allá del nuevo modelo organizativo instaurado, junto a la jurisdicción se introducen otros medios adecuados de solución de controversias en vía no jurisdiccional (MASC), que como indica su preámbulo “antes de entrar en el templo de la Justicia, se ha de pasar por el templo de la concordia”.

Esto supone un aumento de la intervención de los profesionales, especialmente de la abogacía, pero también de la procuraduría, graduados sociales, notaría . . ., así como los profesionales de la mediación, ya que la norma potencia esta como medio adecuado de solución de controversias.



Por lo tanto, debemos entender que la norma ampara en cuanto a la compensación económica a los distintos profesionales que intervengan en un MASC, cuando una parte tenga reconocido el beneficio de justicia jurídica gratuita, tan solo a los profesionales de la abogacía y la procuraduría en cuanto a los servicios de asistencia jurídica, lo que nos lleva a cuestionarnos cómo se compensarán económicamente y se gestionarán los pagos por los servicios de los profesionales que intervengan como mediadores, sean o no abogados y/o procuradores.

Es por ello que, conforme a lo previsto en el apartado I del artículo 10 de nuestra Ley reguladora procedimos a iniciar de oficio la [queja 25/11289](#), solicitando la emisión de informe a la Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública. Mientras elaborábamos el presente informe se nos da traslado el informe por la Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación, en el que se nos traslada que tras la puesta en marcha del Punto de Información para la Mediación en Andalucía (PIMA), y el Servicio de Mediación Penal de Andalucía (SEMPA), ahora en el ámbito civil y mercantil se pondrá en marcha el nuevo Servicio de Mediación Civil y Mercantil (SEMCA).

Este servicio se ofrecerá de forma gratuita a aquellas personas, de conformidad con la Ley 1/1996, de 10 de enero, de asistencia jurídica gratuita y el Decreto 67/2008, de 26 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de asistencia jurídica gratuita en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía, que tengan reconocido el derecho a la justicia gratuita o cuenten con la designación provisional de abogado y procurador, en su caso, si es preceptiva su intervención.

Por otro lado, en el mismo ámbito civil se ha formalizado un Convenio con el Consejo Andaluz de Colegios Oficiales de Abogados, con el objeto de establecer el marco jurídico de cooperación para la financiación de las medidas necesarias que deban adoptar los colegios de abogados de Andalucía para la designación de abogado o abogada que intervenga como experto conciliador de forma gratuita en controversias civiles en las que, al menos, una de las partes tenga reconocido el derecho a la justicia gratuita o cuente con la designación provisional de abogado, con el fin de garantizarles en el orden jurisdiccional civil el cumplimiento del requisito de procedibilidad establecido en el artículo 5 de la Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero.

En consonancia con las líneas de actuación antes expuestas y con la misma finalidad se trabaja en la próxima suscripción de un convenio con el Consejo Andaluz de Colegios de Procuradores.

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



## CAPÍTULO 3. ACTIVIDAD INSTITUCIONAL

### 3.1.2. RELACIONES CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LAS CORTES GENERALES Y LOS DEFENSORES DEL PUEBLO AUTONÓMICOS

Entre las acciones de este año, destacamos la recepción del Defensor del Pueblo Andaluz a la Diputada del Común de Canarias los días 20 y 21 de enero de 2025. Durante la visita a nuestra institución se realizó una productiva sesión de trabajo con los equipos de ambas defensorías para conocer nuestro modelo de mediación. Además, el presidente del Parlamento nos recibió en su sede para mantener una reunión institucional donde se tendió la mano a la diputada del Común ante el drama de la inmigración, en especial en cuanto a la acogida de menores, que sufren en su territorio.

El 5 de febrero de 2025, las defensorías del pueblo de Cataluña (Síndica de Greuges de Catalunya), del País Vasco (Ararteko), de Navarra, de Canarias (diputada del Común) y el Defensor del Pueblo Andaluz firmaron el "Acuerdo sobre la cultura de la justicia restaurativa, el diálogo, la conciliación, el acuerdo y la reparación" que se inspiró en la cultura de paz y de la mediación en conflictos públicos para mejorar el cumplimiento de su misión y fines, como garante de derechos de las personas.



## CAPÍTULO 5. RENDICIÓN DE CUENTAS

### 5.1.3. Mediaciones

La labor de mediación del dPA en 2025 continúa la senda de años anteriores con un claro predominio de las mediaciones que tienen que ver con medio ambiente y urbanismo, del eje planeta. En el eje personas, destacan las mediaciones sobre educación y salud.

Gráfico 23.

Mediaciones por grupos de materias

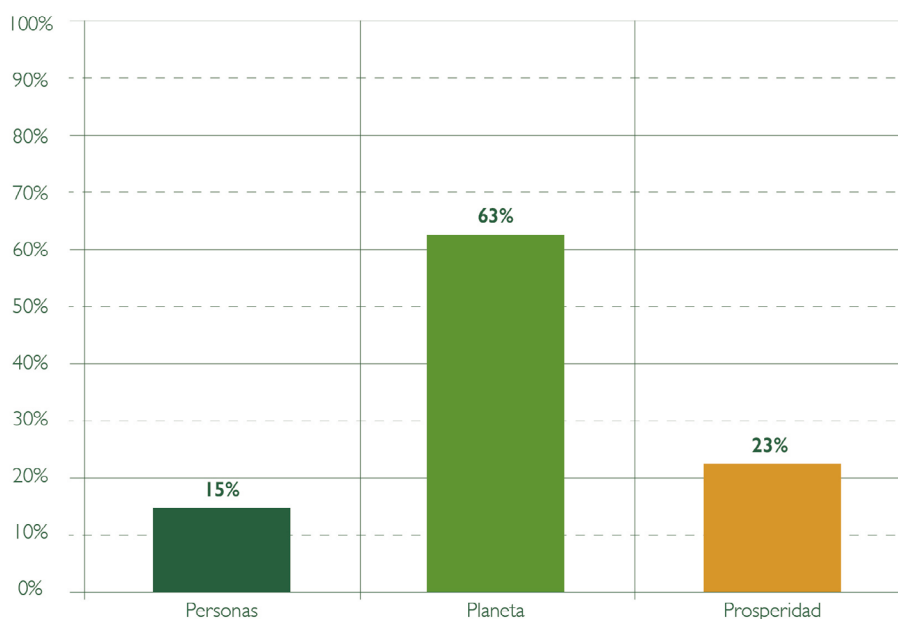


Gráfico 24

Mediaciones. Desglose por el grupo de materias "Personas"

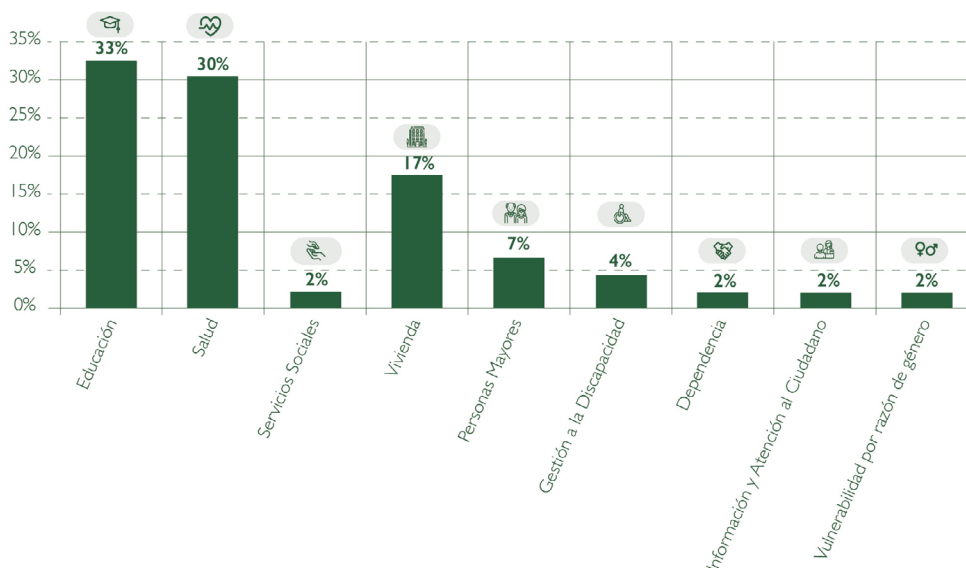




Gráfico 25.  
Mediaciones. Desglose del grupo de materias “planeta”

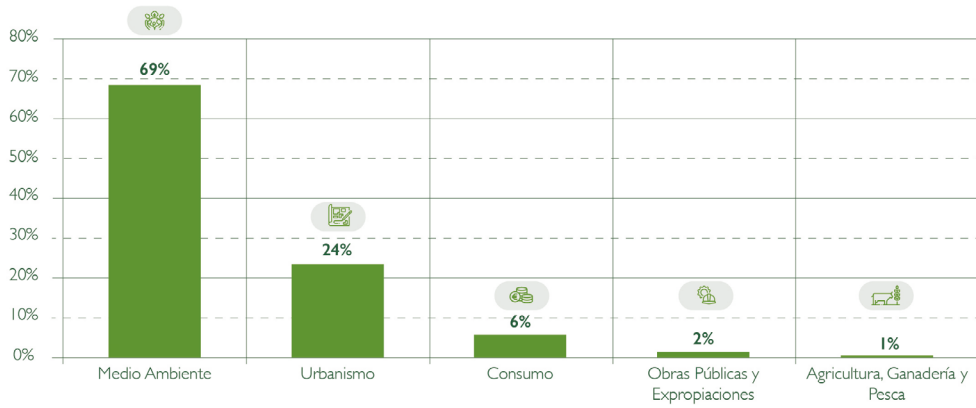


Gráfico 26  
Mediaciones. Desglose por el grupo de materias “Prosperidad”

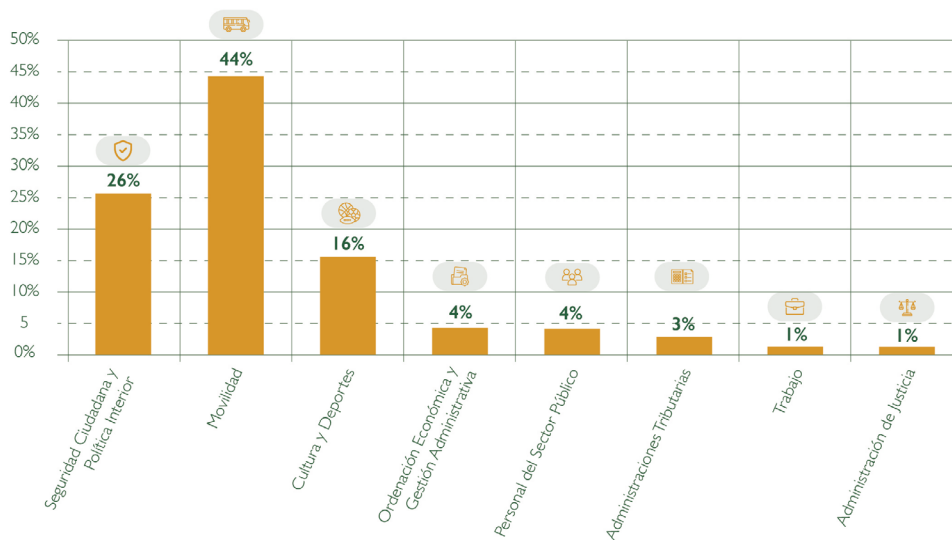


Gráfico 27.  
Histórico del peso de las mediaciones

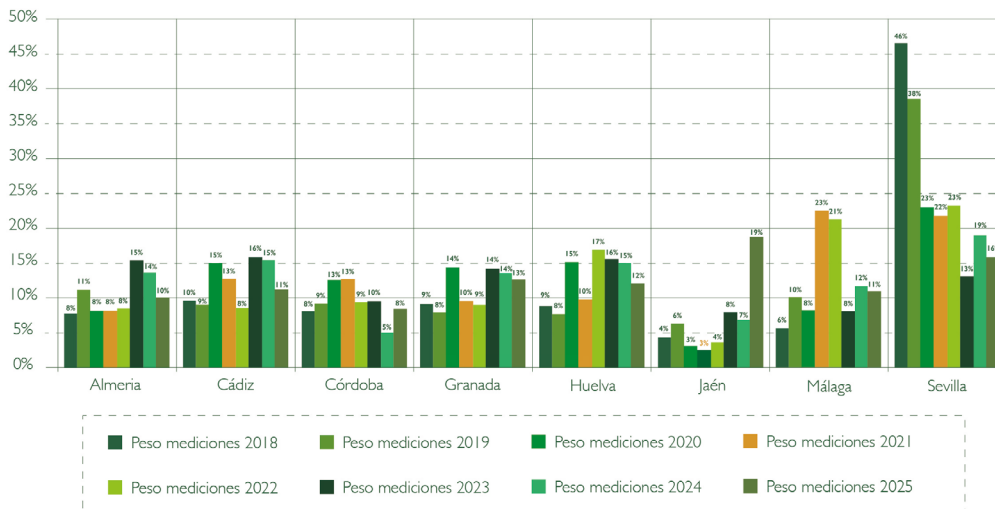




Gráfico 28  
Causas de cierre de las Mediaciones iniciadas

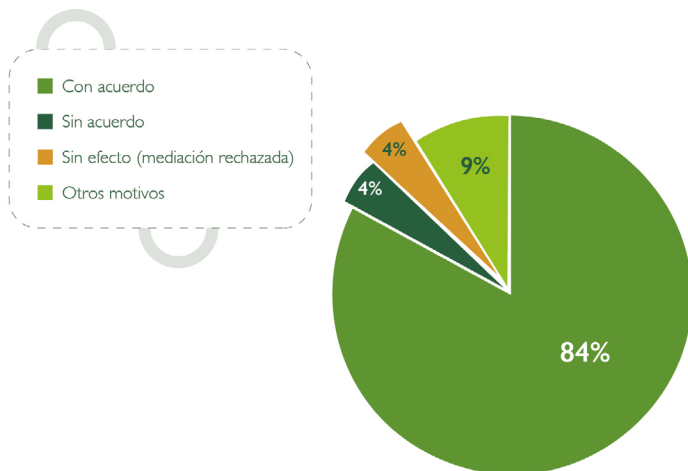


Gráfico 29.  
Mediaciones en relación al peso poblacional y de la Ciudadanía que acude al dPA, por provincias

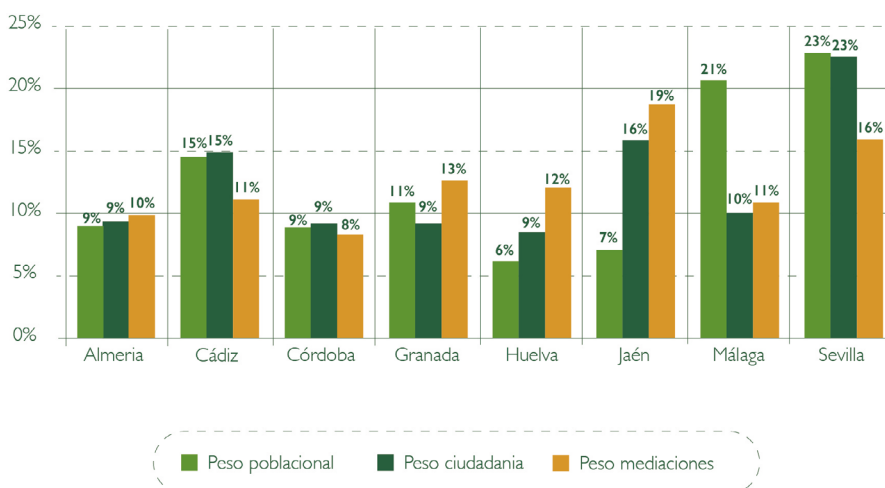


Gráfico 30.  
Resultado de las encuestas

