

En las tramitadas, tras recibirse los informes de las Administraciones correspondientes no se apreció un comportamiento de las mismas contrario al ordenamiento jurídico que resultaba de aplicación en ese momento.

Entre estas cabe destacar la queja 20/3614, en la que la interesada, personal de enfermería en un hospital público, nos solicitaba se le mantuviera el turno de mañana ante la necesidad de cuidar a sus padres y esposo, ya que durante ese horario eran atendido por cuidadores con cargo a la situación de dependencia. La Administración sanitaria nos respondió informándonos que, a pesar de la situación excepcional causada por la pandemia del Covid-19, *“la citada profesional, aun figurando adscrita al turno diurno con la peculiaridad de cadencia antes descrita, le ha sido respetada su petición de necesidad hasta el punto que, con la concatenación de todas cuantas circunstancias de necesidad asistencial que han existido en el Centro, en el periodo transcurrido entre el 13 de enero y fecha de 14 de julio tan sólo ha sido requerida para trabajar en turno de tarde el día 30 de marzo de 2020, y ello, obedeció a la necesidad de una situación puntual como consecuencia de concurrir diferentes procesos de enfermedad en profesionales del Servicio de Quirófano, permaneciendo el resto de días de trabajo en horario de mañana adaptando su jornada a sus necesidades de conciliación.”*

Por demoras en el reconocimiento y pago de pensiones de orfandad y de la prestación por hijo a cargo, se han tramitado las **quejas 20/2173, 20/2178, 20/3056, 20/4857 y 20/5528.**

Todas las quejas recibidas en esta materia, al afectar a una Administración estatal, como es la de la Seguridad Social, fueron remitidas al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales para su tramitación.

### 3.1.2.14 Infancia y adolescencia ante la administración de justicia

En el ámbito de Justicia, el objeto fundamental y mayoritario de las quejas que nos plantean hacen referencia a la discrepancia con las resoluciones judiciales y a la dilación indebida e injustificada padecida durante la sustanciación de los procedimientos judiciales en los que se desenvuelven sus promotores.

Sin embargo, a la hora de identificar la concreta temática de los problemas, se realiza una valoración, sea cual sea la materia de la queja, de la presencia de cuestiones que puedan afectar a menores y que, por lo

tanto, aportan un plus a la intervención de la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz, en su condición de Defensor del Menor.

Esta problemática que afecta a los menores suele estar referida a procedimientos de índole familiar y matrimonial, donde los cónyuges y progenitores generalmente dirimen sus conflictos con una altísima carga emocional, manteniendo sus pretensiones de forma vehemente, donde los menores quedan atrapados entre ambas partes y sus conflictos.

El imprescindible respeto a la independencia del Poder Judicial nos, impide que como Institución ajena y distinta de los órganos judiciales podamos pronunciarnos sobre los asuntos sometidos a los mismos, principio éste que recoge el artículo 117.1 de nuestra Constitución.

Así, ni las decisiones adoptadas por los Juzgados y Tribunales en el ejercicio de su función jurisdiccional son susceptibles de revisión por parte de instituciones ajenas al Poder Judicial, ya que sólo cabe interponer contra las mismas los recursos jurisdiccionales que quepa formular contra ellas, ni se puede intervenir en relación con hechos pendientes de un proceso judicial en tramitación.

Por este motivo, al no poder suplir las funciones de dirección técnica que en éste tienen los profesionales de la abogacía, nos limitamos a sugerir trasladar las cuestiones a estos especialistas para que les informen al respecto.

Por otro lado, ante la posibilidad de que pueda existir una posible dilación injustificada en la tramitación del procedimiento, el artículo 15 de nuestra ley reguladora establece que «Cuando el Defensor del Pueblo reciba quejas relativas al funcionamiento de la Administración de Justicia en Andalucía, deberá dirigirlas al Ministerio Fiscal o al Consejo General del Poder Judicial, sin perjuicio de hacer referencia expresa en el Informe general que deberá elevar al Parlamento de Andalucía».

A modo de ejemplo de la casuística comentada podemos reseñar los siguientes expedientes, queja 20/2149 en la que el interesado nos comunicaba que tras haber presentado

*El impacto de una dilación judicial suele verse multiplicado en sus peores efectos cuando existen menores directamente afectados*

con fecha 15 de julio de 2019 demanda de ejecución de título judicial ante el incumplimiento de las medidas en relación a su hija de cuatro años de edad, con fecha 2 de marzo de 2020 se presentó nuevo escrito comunicando el incumplimiento de la sentencia y solicitando la admisión a trámite de la demanda.

Tras dirigirnos a la Jefatura Provincial de la Fiscalía, esta derivó la petición a la correspondiente Fiscalía de Área, que a pesar de la aparente demora en la tramitación del procedimiento donde podrían estar siendo vulnerados los derechos de un menor, nos comunica dos meses después de nuestra petición -que suponía ya 11 meses desde la interposición de la demanda-, que no consta en su base de datos el procedimiento indicado y que por tanto “Sería aconsejable y más efectivo por la mayor celeridad en la respuesta para futuras solicitudes, que salvo que se tenga constancia de que la paralización o retraso en el despacho de un expediente obedece a una actuación de la Fiscalía, dirigir directamente la comunicación al titular del órgano judicial correspondiente ...”.

Esto nos obligó a tener que volver a dirigir nueva petición a dicha Fiscalía explicándole los motivos por los que no es posible proceder como se nos indicaba, así como a transcribirle la norma que nos habilita a dirigirnos a la Fiscalía, acumulándose un retraso de 4 meses más para recibir la información del órgano judicial que finalmente aclaraba que los tiempos de tramitación no se habían producido exactamente como se nos indicó.

De forma similar en el expediente de queja 20/3930 la interesada manifiesta que tras iniciar en 2013 su exmarido procedimiento de divorcio, la demanda fue admitida a trámite mediante Decreto de 14-11-2014, y tras años de tramitación, con fecha 17-11-2017 se dicta Diligencia de Ordenación por la que se da traslado tanto al Ministerio Fiscal como a la parte demandada para que aleguen sobre la solicitud de desistimiento y renuncia de la parte actora, no siendo hasta el 13-2-2019 cuando se dicta Diligencia de Ordenación dando traslado a la parte demandada para que aclare la aparente contradicción de sus escritos de 1-12-2017 y 29-6-2018.

Aclarada dicha aparente contradicción por la parte demandada mediante escrito de 18-2-2019, se manifiesta “oponerse al desistimiento y renuncia del citado divorcio contencioso interesando la continuidad del mismo”, sin embargo el procedimiento después de más de un año se encuentra

paralizado. Solicitada la colaboración de la Jefatura Provincial de Fiscalía se nos informa que:

*“1º) Como manifiesta la Sra. ..., demandada en el procedimiento de divorcio contencioso n°606/2013, tramitado por el Juzgado arriba referenciado, tras el traslado que le fue conferido por el Juzgado para aclarar la aparente contradicción de los escritos de fechas 01/12/2017 y 29/06/2018, su representación procesal presentó un nuevo escrito de fecha 18/02/2019, oponiéndose al desistimiento solicitado por su marido (demandante), al tiempo que interesaba la continuación del procedimiento.*

*2º) Dicho escrito originó el dictado de la Diligencia de Ordenación de fecha 22/06/2020, en la que se acordaba unir a las actuaciones el anterior escrito referido, y convocar a las partes y al Ministerio Fiscal para la celebración de la correspondiente vista oral el día 10/09/2020, a las 12:00 horas, ordenándose su citación para dicho día, estando, por tanto, ya señalado y pendiente de celebración.*

*En el día de ayer por el Fiscal Coordinador a solicitud de esta Jefatura se ha participado que dicha vista oral se ha celebrado el día previsto, alcanzándose un acuerdo entre las partes, dictándose seguidamente sentencia de 63/2020, de once de septiembre”.*

Cuestión distinta se da en el expediente de queja 20/0250, que aunque se produce una dilación de la tramitación en el tiempo, no se ha producido una paralización del procedimiento sino que las vicisitudes del mismo lo han provocado, por lo tanto entendemos que dicha dilación no es injustificada, lo que nos lleva a no admitir a tramite la queja.

Es un caso curioso, ya que la interesada de 73 años y viuda decide ante sus necesidades vender un terreno; el problema estaba en que sus hijos eran propietarios también en su condición de herederos del padre, y tras el reciente fallecimiento de una de sus hijas, también lo eran dos menores de edad, lo que motivó que la venta tuviera que ser autorizada por un Juez.

Otro expediente de queja donde se produce una demora en la tramitación y que puede suponer una dilación injustificada, es la queja 20/0700, donde la peculiaridad no reside ya en dicha dilación sino en que no se da en un

conflicto entre los progenitores que afectan al menor, sino en un posible incumplimiento de los derechos laborales de la madre.

Así, la interesada nos da traslado que con fecha 20 de Agosto de 2018 solicitó reducción de su jornada laboral por cuidado de hijo, y tras serle denegada, presenta demanda con fecha 1 de octubre de 2018 ante el Juzgado de lo Social, se dicta con fecha 8 de octubre de 2018 Decreto acordando la admisión a trámite de la demanda y señalando el acto de conciliación y/o juicio para el 20 de mayo de 2019, 8 meses después. Celebrada la vista el día señalado, y transcurridos 8 meses más, aún no se ha dictado sentencia.

A este respecto, se nos comunicó inicialmente por la Jefatura Provincial de Fiscalía lo siguiente: *“La Fiscal informa que no se advierte anomalía alguna en el orden general de señalamiento y plazos de dictar sentencia seguido por el órgano judicial, constando que la referida sentencia fue dictada en fecha 19 de febrero de 2020 y posteriormente notificada vía Lexnet en fecha 24 de febrero de 2020 a las partes, concretamente la entonces demandante acusa recibo a través de su representación letrada el día 25 de febrero de 2020”*.

A tenor de dicha información, procedimos a solicitar una ampliación de dicha información, ya que si bien a tenor de la demora por todos conocida al señalar el acto de la vista “no se advierte anomalía alguna en el orden general de señalamiento”, no ocurre lo mismo con el plazo para dictar sentencia, ya que establecido un plazo de cinco días, se excede en mucho dicho plazo al dictarse la sentencia 9 meses después.

*Persisten los retrasos en los Registros Civiles para atender meros trámites que exigen días de espera para poder ser atendidos en las dependencias judiciales*

La respuesta recibida fue del siguiente tenor: “... se me ha participado por la Ilma Sra. Fiscal correspondiente de la Sección de Siniestralidad Laboral y del Orden Social copia de la sentencia en la que se expresa explícitamente que efectivamente la sentencia no se dictó en plazo, indicándose como motivo de la demora el cúmulo de asuntos de ese Juzgado Social. En cuanto a medidas que palién la demora detectada se desconoce qué puede hacerse al respecto a posteriori, si bien en fecha próxima entrará en funcionamiento el Juzgado de lo Social ... de ..., que no releva

los dos Juzgados de refuerzo existentes, y existe un plan de choque aprobado por el Ministerio y por el Juzgado de lo Social para responder a las consecuencias de la paralización de la actividad judicial durante el estado de alarma, que incide específicamente entre otras áreas en la del orden social”.

A tenor de dicha información, deduciéndose que dicha dilación puede estar ocasionada por una acumulación de procedimientos, se acordó el traslado al Consejo General del Poder Judicial con el objeto de que se pongan los medios que palíen la situación.

Por último reseñar otras situaciones donde la actual crisis socio-sanitaria ha provocado que la relación de los ciudadanos con la administración sea por teléfono o correo electrónico. Ello provoca que las gestiones y solicitudes realizadas ante los Registros Civiles, unido a la urgencia de ciertas peticiones, generen problemas al ciudadano ante las demoras.

Así, en la [queja 20/3456](#) el interesado nos trasladaba la urgencia de obtener un certificado de nacimiento de su hija nacida el 9-5-2020 ya que tiene que aportarlo entre otra documentación ante la administración autonómica para solicitar plaza en guardería. Tras personarse en el Registro Civil le dieron un papel en blanco con un sello para él rellenar supuestamente como garantía de que está en trámite el libro de familia, y le indicaron que le llamarían para entregarle el certificado el libro de familia y el certificado de la inscripción de nacimiento.

Pasado un mes desde el nacimiento sigue sin obtenerlo y le urge para presentarlo en los documentos exigidos para el ingreso a la guardería, ya que el plazo terminaba en una semana, y tras volver al Registro le indican que ahora atienden con cita, y que aún es muy pronto ya que apenas van con las inscripciones de los nacidos en abril.

Recibido el informe solicitado al Juzgado Decano, se nos da traslado de lo comunicado al respecto por el Juez Encargado del Registro Civil en los siguientes términos:

*“En relación a la queja presentada, procede indicar que, en efecto, se le entregó al señor un certificado firmado por la Letrada de la Administración de Justicia de este Juzgado a fin de que el señor rellenara los datos personales allí consignados. En dicho certificado se hacía mención al hecho de que su solicitud se encontraba*

*actualmente en trámites de ser inscrita en el Registro Civil. Sin embargo, como bien sabrá el señor, España y el mundo entero a sufrido un pequeño percance sanitario que ha dado lugar a que la plantilla de todos los juzgados, incluido claro está el Registro Civil, haya experimentado una reducción (por no decir eliminación) que se ha extendido desde los meses de marzo hasta el día de hoy.*

*Ello ha motivado que éste sea el proceder del Registro Civil, toda vez que se hacía inviable la inscripción instantánea, como pretende el señor, sin perjuicio de que ese certificado tuviera plena validez jurídica de cara a trámites como el que hace alusión en su escrito.*

*Pero es más, de aproximadamente los 200 certificados expedidos por la Letrada de la Administración de Justicia, sólo el del señor ha dado lugar a una queja como la que ahora informamos.*

*En consecuencia, la actuación del Registro Civil se ha ajustado a la legalidad, además de buscar en todo momento la satisfacción de los trámites más urgentes y necesarios de los ciudadanos, mediante la emisión de certificados por los que se anuncie su próxima inscripción toda vez que se hacía inviable en la situación de pandemia la inscripción instantánea, como prende el señor”.*

Finalizamos reseñando el expediente de [queja 20/5767](#) donde el interesado nos traslada que con motivo del nacimiento de su hija el 27-8-2020, se personó en el Registro varias veces para solicitar cita, con motivo de iniciar los tramites pertinentes, y que son necesarios para el trámite con el Instituto Nacional de la Seguridad Social, y en todas las ocasiones con motivo de las medidas adoptadas por el COVID-19 le indican que debe sacar cita a través de un correo electrónico, el cual le facilita el personal de seguridad en la entrada al edificio.

Que con motivo de no haber recibido comunicación alguna, tras la petición de cita por correo electrónico desde el día 31 de Agosto, y en otras 2 ocasiones más, todos los días llama al teléfono de información a diversas horas de la mañana para comprobar que han recibido mis e-mails y nadie coge el teléfono o simplemente lo descuelgan, por lo que le crea una situación de frustración e indefensión, ya que no sabe dónde acudir.

Recibido informe del Juzgado Decano, se nos traslada lo comunicado por la Letrada de la Administración de Justicia y Juez Encargado del Registro

Civil: "... Lo anterior fue informado en fecha 15 de octubre de 2020 poniéndose de manifiesto por la Letrada de la Administración de Justicia, la carencia de medios personales y materiales de ese servicio.

Además se informa de un supuesto error al proporcionar el correo electrónico a un ciudadano en el mes de agosto. No obstante lo anterior, se constata que la inscripción que pretendía el ciudadano que ha formulado de forma legítima la queja, ya se ha producido. Por tanto la inscripción se ha efectuado en tiempo y forma.

No obstante lo anterior, el día 15 de octubre de 2020, se ha mantenido reunión con el Servicio de Prevención de Riesgos laborales, el Juez Titular Encargado del Registro Civil y este Juez Decano y se va habilitar otra ventanilla en la oficina del Registro Civil que permita dos colas con suficiente distancia de separación y que a la vez dos funcionarios del servicio puedan prestarlo con seguridad y de esta forma agilizar la prestación del mismo.

Igualmente, en conversación mantenida con el Delegado de Turismo, Regeneración Justicia y Administración Local de la Junta de Andalucía, se va a oficiar por escrito a dicha Delegación, para reiterar que proporcionen los medios personales y materiales necesarios de manera que el Registro Civil pueda funcionar con la necesaria normalidad".

---

## 3.2 Consultas

---

### 3.2.1 Datos cuantitativos

---

Durante el año 2020 se han recibido 3.722 consultas referidas a la infancia y adolescencia, la mayor parte de éstas tienen vinculación con los efectos de la pandemia de la COVID-19, habiendo aumentado más de 18% las consultas con respecto a las del año anterior.

Dichas consultas se han recibido a través de las diferentes vías que ofrece la Institución, destacando entre ellas de forma notable las realizadas telefónicamente, a través de los teléfonos gratuitos con los que cuenta esta Defensoría ( 900 50 61 13 / 954 21 21 21); y las consultas realizadas de forma telemática, a través de las diferentes redes sociales y página web de esta Institución. Debemos resaltar la notable disminución que han