

## 1 ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

### **Consideraciones generales**

En el año 2015, 700 ciudadanos han presentado queja, por discrepar de una resolución judicial (438), o con un procedimiento judicial en trámite (262). En el año 2014, la cifra total fue de 722 ciudadanos, por lo que es muy similar (descenso del 3,04 por ciento).

En este tipo de quejas no es posible la intervención del Defensor del Pueblo. Son los aspectos administrativos de la Administración de Justicia y, particularmente, los problemas relacionados con la falta de medios personales y materiales los que permiten la actuación de la institución, como reiteradamente se viene poniendo de manifiesto en los informes anuales. Aun así, el número de quejas que expresan discrepancia con una resolución judicial o solicitan intervención en un procedimiento judicial sigue siendo elevado.

En el año 2015 se ha continuado la línea de trabajo iniciada el ejercicio anterior con el estudio *La escucha y el interés superior del menor. Revisión judicial de medidas de protección y de procesos de familia*.

En esta ocasión se ha elaborado el estudio *La escucha del menor, víctima o testigo*, presentado en mayo de 2015, para cuya preparación se llevaron a cabo cinco jornadas de debate, con participación de abogados, representantes de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad con competencias de policía judicial (Guardia Civil, Cuerpo Nacional de Policía, Mossos d'Esquadra, Ertzaintza y Policía Foral de Navarra), miembros de los equipos psicosociales adscritos a los órganos judiciales, fiscales y jueces. Se trataba de continuar el estudio de la escucha del menor tras su análisis en el proceso civil, analizándolo ahora en el proceso penal. Las recomendaciones formuladas a las administraciones concernidas como consecuencia del estudio han tenido una favorable acogida.

Según datos del Consejo General del Poder Judicial, en 2014 ingresaron en los Tribunales de Justicia 8.653.160 asuntos, de ellos 1.845.173 en la jurisdicción civil, 6.173.019 en la penal, 206.700 en la contencioso-administrativa y 427.966 en la social. Los datos del año precedente, 2013, fueron de un ingreso global de 8.636.016 asuntos, de ellos 1.670.305 en la jurisdicción civil, 6.304.949 en la penal, 191.088 en la contencioso-administrativa y 469.329 en la social. En términos porcentuales, el incremento global fue de un 0,2 % (prácticamente se repitieron las cifras). Por órdenes jurisdiccionales, se incrementa sensiblemente la entrada de asuntos civiles (10,5 %) y

contencioso-administrativos (8,2 %) y disminuye ligeramente en lo penal (2,1 %) y sensiblemente en el orden social (8,8 %).

Llama la atención que en el año 2014, aún vigentes las tasas judiciales (suprimidas para las personas físicas por el Real Decreto Ley 1/2015, de 27 de febrero), haya incrementos sensibles de litigiosidad en los órdenes jurisdiccionales en los que las tasas tenían mayor impacto (civil y contencioso-administrativo). La alta litigiosidad parece ser una constante sociológica que no se ha visto afectada por la existencia de tasas judiciales, al menos en el año 2014. En todo caso, la supresión de las tasas judiciales constituye un alivio para las personas físicas afectadas y culmina la reducción parcial que se había producido dos años antes (Real Decreto Ley 3/2013, de 22 de febrero).

Las quejas recibidas relativas al derecho fundamental a un proceso «sin dilaciones indebidas» (artículo 24.2 de la Constitución) continúan reflejando una situación de retraso frente a la que no se encuentra solución. El Defensor del Pueblo admite a trámite estas quejas y recibe detallados informes del Ministerio Fiscal o el Consejo General del Poder Judicial, según los casos. Se observan problemas estructurales (excesiva carga de trabajo) en la mayoría de los casos, de modo que los retrasos afectan no solo a la persona que se ha dirigido al Defensor del Pueblo, sino a la totalidad de quienes presentan demanda o recurso en el órgano judicial de que se trate.

En 2015 se han recibido 84 quejas sobre demoras judiciales en la jurisdicción civil (cuatro más que el año anterior), 41 en la penal (12 menos que el año anterior), 12 en la contencioso-administrativa (cuatro más que el año anterior), 26 en la social (seis más que el año anterior) y 13 en la mercantil (dos más que el año anterior). La cifra total asciende a 176 quejas, frente a las 172 de 2014 y las 166 de 2013. Por tanto, se mantienen en niveles constantes.

La abogacía como servicio público (la actividad de los Colegios de Abogados y el sistema de justicia gratuita) sigue siendo objeto de algunas quejas. Sobre el funcionamiento del turno de oficio en casos concretos se han recibido 50 quejas, 13 menos que el año anterior. Sobre el funcionamiento de los Colegios (particularmente cuando un ciudadano se dirige a ellos quejándose, a su vez, de la actuación profesional de algún abogado) se han recibido 52 quejas, cinco más que el año anterior.

Es de esperar que las previsiones de la Ley 42/2015, de 5 de octubre, relativas a la obligatoriedad de todos los profesionales de la justicia y órganos y oficinas judiciales y fiscales de emplear los sistemas telemáticos existentes en la Administración de Justicia para la presentación de escritos y documentos y la realización de actos de comunicación procesal, vigente desde el 1 de enero de 2016, redunden en una mejora del funcionamiento de la Administración de Justicia. La llamada «supresión del papel» no resolverá todos los problemas, pero constituye una exigencia de nuestro tiempo. A la

vez, obligará a los operadores jurídicos a un importante esfuerzo de adaptación y gestión.

Finalmente, conviene destacar la necesidad de reforzar las dotaciones para la justicia gratuita. En este sentido, el importante incremento presupuestario (25 %) para esta materia en la Comunidad de Madrid contenido en la Ley de Presupuestos para 2016 –conocido tras una actuación de oficio del Defensor del Pueblo– constituye un paso positivo que refuerza el derecho a la tutela de los ciudadanos que necesitan de este importante servicio.

### 1.1 DILACIONES INDEBIDAS

El artículo 24 de la Constitución española consagra el derecho de los ciudadanos a obtener la tutela judicial efectiva de los jueces y tribunales en el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos, así como a un proceso público sin dilaciones indebidas y con todas las garantías. En la práctica, en algunos supuestos y por diversos motivos, este derecho no se ve suficientemente salvaguardado, ocasionando con ello un perjuicio añadido a las personas que se dirigen a los tribunales de justicia en defensa de sus pretensiones o que, por diferentes causas, se ven sometidas a procesos judiciales.

Cuando el Defensor del Pueblo conoce de estas dilaciones, que impiden la obtención de la tutela judicial efectiva, inicia actuaciones encaminadas a conocer los motivos que han podido ocasionar la demora de un procedimiento concreto y también para saber cuáles pueden ser las causas del retraso generalizado de órganos judiciales de una jurisdicción concreta, así como las medidas que los organismos competentes van a adoptar, dentro de su ámbito competencial, para paliar estas.

#### ***Jurisdicción Social***

Motivos de índole social y económica han hecho que la jurisdicción social se haya visto sensiblemente afectada por esta situación de demora generalizada. En las diferentes actuaciones llevadas a cabo por esta institución sobre la situación en la que se encuentran determinados juzgados de la jurisdicción social en todo el territorio nacional, se ha podido constatar en muchas ocasiones esta circunstancia. Así, en la ciudad de Sevilla se ha llegado a señalar el acto de la vista en un procedimiento para el año 2019. Además, los juzgados de lo social de lugares como Palma de Mallorca, Castellón y Murcia han sufrido demoras injustificadas.

Del contenido de los informes remitidos por el Consejo General del Poder Judicial, con respecto a distintas actuaciones iniciadas de oficio por la institución, se desprende la precaria situación de esta jurisdicción, lo que incide negativamente en los derechos de

las personas que se dirigen a la misma para hacer valer sus pretensiones. No hay que olvidar que se trata de una jurisdicción en la que se dilucidan conflictos relacionados con el mundo laboral. Es frecuente que resulte imprescindible la resolución judicial y la finalización del proceso para hacer efectivos los derechos económicos que les pudieran corresponder.

La situación endémica de esta jurisdicción resultaba conocida por el Ministerio de Justicia, ante el que se ha venido planteando la necesidad de aumentar los juzgados de lo social. A modo de ejemplo, la última ampliación de planta en Sevilla se remontaba al 30 de junio de 2000.

Si bien es cierto que el Defensor del Pueblo es consciente de la situación de índole económica y social que ha provocado un aumento de los procedimientos en esta jurisdicción, también lo es que el derecho a la tutela judicial efectiva se encuentra formalmente vinculado a la dimensión temporal del proceso. El artículo 24.2 de la Constitución española reconoce el derecho a «un proceso público sin dilaciones indebidas». La duración razonable o no de un procedimiento debe apreciarse según las circunstancias de cada caso, circunstancia que no parece se esté produciendo en los asuntos conocidos ante esta jurisdicción. Por ello, se interesó conocer del Ministerio de Justicia si sabedor de esta situación, estaba prevista o se preveía adoptar alguna medida para paliarla.

El Ministerio de Justicia comunicó las medidas que se venían adoptando para tratar de superar esta situación, pero entiende que no resulta necesario la creación de nuevos juzgados de lo social. Este criterio no es compartido por el Consejo General del Poder Judicial, que estima imprescindible la puesta en marcha de nuevos juzgados en esta jurisdicción o dotar a los jueces de adscripción territorial de los medios humanos (secretarios judiciales y funcionarios) y materiales (sedes y equipos), lo que es competencia de ese ministerio y de las comunidades autónomas con las competencias transferidas.

A juicio de esta institución, y a pesar de ser todas las administraciones y organismos concedores de esta situación y de los perjuicios que está ocasionando a los ciudadanos, lo cierto es que no se estaban adoptando medidas conjuntas de suficiente entidad para solucionar los problemas detectados. Por lo que se formuló una Recomendación a la **Secretaría de Estado del Ministerio de Justicia**, para que en el proyecto de Presupuestos Generales del Estado se contemplase una partida presupuestaria de suficiente entidad, tanto de medios personales como materiales, para solucionar la endémica situación en la que se encuentran diferentes juzgados de lo social.

Esta **Recomendación** fue aceptada. Ahora bien, a la vista de las disposiciones adoptadas en el sentido recomendado, se ha solicitado a la Secretaria de Estado que continúe informando a esta institución sobre las nuevas medidas que, dentro de su ámbito competencial, se vayan adoptando para una normalización de la jurisdicción social, así como también del resultado, en la práctica, de las que ya han comenzado a implantarse, estando a la espera de recibir esta nueva comunicación (14023328).

Por otra parte, vista la especial trascendencia que esta situación estaba teniendo en la **Comunidad Autónoma de Andalucía**, se formuló una Recomendación a la **Consejería de Justicia e Interior** de esa Comunidad Autónoma para que se contemplase, en el proyecto de Presupuestos de la comunidad, una partida presupuestaria de suficiente entidad, a fin de dotar de medios personales y materiales necesarios para solucionar la endémica situación de diferentes juzgados de lo social en esa comunidad. En la contestación remitida se pusieron de manifiesto las diferentes iniciativas llevadas a cabo por la Consejería, dentro de su ámbito competencial, con el fin de contribuir a una normalización de la jurisdicción social. Entre ellas se encontraba el mantenimiento de plantillas y el nombramiento de interinos de refuerzo.

Dado que en esta comunicación nada se especificaba respecto a la posibilidad de contemplar en los presupuestos de la comunidad una partida presupuestaria de entidad suficiente para afrontar la situación, se solicitó nueva información de este aspecto concreto. En su contestación, la Consejería informaba de que en los presupuestos de la Comunidad Autónoma no existen partidas presupuestarias destinadas a órganos judiciales concretos. Sin embargo, se establecerían para el conjunto de los órganos judiciales radicados en Andalucía una serie de medidas para garantizar los derechos de los ciudadanos que se dirigen a esta jurisdicción. A la vista de este informe, se procedió al cierre de esta actuación (15007694).

La Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas de la Generalitat Valenciana, organismo ante el que se formuló también una recomendación en el mismo sentido, informó de que se aceptaba esta recomendación, y que tan pronto se contase con disponibilidad presupuestaria, se intentaría en la medida de lo posible, dotar de más medios personales y materiales a los diferentes juzgados de lo social de la Comunidad Autónoma (15008518). En similares términos, al no estar transferida esta materia en las Illes Balears, la Secretaría de Estado del Ministerio de Justicia aceptó la recomendación formulada por el Defensor del Pueblo para dotar de medios personales y materiales a los juzgados de lo social de esa comunidad, indicando las medidas de refuerzo adoptadas en dicho sentido (15008519).

El retraso existente en los tres juzgados de lo Social de Santiago de Compostela, que, en algunos casos, supera los tres años, motivó que el Defensor del Pueblo iniciase una intervención de oficio ante la **Secretaría de Estado del Ministerio de Justicia**, en

orden a conocer si se prevé la creación de un nuevo juzgado de esta jurisdicción en dicha ciudad. En la fecha de elaboración de este informe se está a la espera de recibir la información interesada (15014836).

### ***Jurisdicción Civil***

A título de ejemplo, una letrada en ejercicio, se dirigió al Defensor del Pueblo poniendo de manifiesto las demoras que se estaban produciendo en la tramitación de un procedimiento de ejecución de títulos judiciales en el que una clienta suya era parte y cuyo conocimiento correspondía al Juzgado de Primera Instancia e Instrucción número 3 de Arganda del Rey (Madrid). Del examen del informe remitido por el Consejo General del Poder Judicial sobre estos hechos, se constató la preocupante situación de ese juzgado, lo que había motivado que acordara en el año 2010, por parte de la Unidad Inspectora número 7, la apertura de un expediente de seguimiento que continuaba vigente.

Al quedar reflejada en la citada comunicación la elaboración de informes trimestrales sobre la situación del citado órgano judicial, en los que no parecía que se hubiesen detectado casos como el del objeto de esta queja, en el que había habido retrasos generalizados, con extravío de escritos y en el que, en última instancia, se había estado sin proveer escritos desde el mes de octubre de 2014. Se interesó un nuevo informe sobre el contenido de los informes trimestrales llevados a cabo por la Unidad Inspectora número 7 de ese Consejo General, en relación con el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción número 3 de Arganda del Rey (Madrid) (15005130).

### ***Jurisdicción Mercantil***

La situación de retraso generalizado en el despacho de asuntos en la jurisdicción mercantil también puede considerarse como preocupante. El Defensor del Pueblo ha iniciado diferentes actuaciones encaminadas a conocer los motivos concretos que han podido provocar las demoras en actuaciones tramitadas ante dicha jurisdicción, muchas de ellas pendientes de señalamiento del acto del juicio en procedimientos relacionados con las denominadas cláusulas suelo. Asimismo, se encuentra en tramitación una actuación de oficio, de carácter general, para conocer el origen de la situación de pendencia generalizada en el despacho de asuntos de los órganos judiciales que componen esta jurisdicción, así como las medidas para tratar de solucionarlas (15010340, 15000409, 15001062, 15005008).

### ***Jurisdicción Penal***

Se inició una actuación en el año 2013, a raíz de las demoras en la tramitación de un procedimiento que estaba siendo conocido por el Juzgado de lo Penal número 22 de Madrid desde ese año, por unos hechos que se habían producido en el año 2003, habiéndose seguido la instrucción ante el Juzgado de Instrucción número 4 de Colmenar Viejo (Madrid). En el informe remitido por el Consejo General del Poder Judicial, tras constatar las demoras debido a la complejidad del asunto, se indicaba que actualmente el procedimiento se encontraba pendiente únicamente de que el secretario del juzgado de lo penal procediese al señalamiento de la vista. Por ello, se consideró conveniente abrir una nueva actuación con el **Ministerio de Justicia**, en orden a conocer las causas de la dilación en el señalamiento, dado que, según se desprendía del informe remitido, no se consideraba preferente adelantar su señalamiento.

Esta petición se formuló atendida la extraordinaria dilación del procedimiento penal (doce años), la naturaleza de lo enjuiciado (la vivienda del ciudadano afectado fue arrasada por una explosión de gas producida en unos depósitos cercanos a la vivienda) y la edad del compareciente (setenta y cuatro años). Razones suficientes, a juicio del Defensor del Pueblo, para que se considerase el procedimiento como preferente para adelantar su señalamiento.

El Defensor del Pueblo no puede dirigirse directamente a los titulares de los órganos judiciales, pero sí dejar constancia de la conveniencia de tener más en cuenta circunstancias como las concurrentes en este caso para adelantar los señalamientos (13022807).

Se inició otra actuación de oficio con el **Consejo General del Poder Judicial**, tras tener conocimiento de un informe elaborado por el Colegio de Abogados de Málaga, a partir de los datos facilitados por el Juez Decano de esa ciudad. Según estos datos, en la mayoría de los juzgados de la ciudad no se lleva a cabo señalamiento alguno aproximadamente unos 90 días al año, produciéndose en algunos supuestos una diferencia de actividad entre juzgados de la misma jurisdicción.

Según este informe, en determinadas épocas la actividad judicial desciende considerablemente a pesar de tratarse de días hábiles. Así apenas se fijan juicios en la denominada «semana blanca» o en la primera e incluso en la segunda semana de septiembre, observándose una creciente disminución de la actividad judicial conforme se aproximan los períodos vacacionales (únicamente agosto es inhábil), o los viernes (días hábiles) en los que únicamente se celebran seis o siete vistas, frente a cualquier otro día de la semana en el que el número se aproxima a un promedio de 40 señalamientos.

En concreto, los juzgados de lo penal números 12 y 13, que conocen de cuestiones relacionadas con la violencia de género, son los que menos vistas señalan. Al

parecer, estos hechos –que también afectan a otros órdenes jurisdiccionales– han sido puestos en conocimiento de los organismos judiciales competentes quienes no han adoptado medidas para paliar esta situación, que aparentemente no guarda relación con la falta de medios o recursos de los que adolece la Administración de justicia. En la fecha de elaboración de este informe se está a la espera de recibir la información solicitada (15012592).

### ***Jurisdicción Contencioso-Administrativa***

Si bien es cierto que las quejas de los ciudadanos relacionadas con procesos seguidos ante la jurisdicción contencioso-administrativa son escasas, se han llevado a cabo algunas actuaciones en esta jurisdicción. Así, se inició una actuación ante el **Consejo General del Poder Judicial**, al tener conocimiento de que el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo número 6 de Murcia, conocía de sendos procedimientos cuya tramitación se había paralizado en distintas ocasiones, a resultas de unas diligencias penales, seguidas ante un juzgado de instrucción. En la fecha de elaborar este informe anual, se está a la espera de recibir la oportuna contestación (15008987).

## **1.2 MEDIOS PERSONALES Y MATERIALES DE LOS ÓRGANOS JUDICIALES**

Como en años anteriores, sigue siendo noticia en los medios de comunicación la escasez de medios con los que cuentan los órganos judiciales para impartir justicia. Por esta razón, el Defensor del Pueblo ha iniciado diversas actuaciones de oficio con los órganos competentes, para interesarse por las medidas que piensan adoptarse para tratar de paliar las situaciones que a continuación se describen.

### ***Castilla-La Mancha***

La Memoria Judicial del año 2014 del Tribunal Superior de Justicia de Castilla-La Mancha pone de manifiesto la necesidad de aumentar la planta judicial de Guadalajara con la creación de un nuevo juzgado de primera instancia, que haría el número ocho, dado el incremento de asuntos civiles que ha tenido entrada a lo largo del año 2014 (un 73 % sobre el módulo de entrada establecido por el Consejo General del Poder Judicial como volumen razonable de trabajo). En la Memoria también se planteaba la especialización del Juzgado de Primera Instancia número 4 en Mercantil exclusivo y la especialización de otro juzgado de primera instancia ya existente como juzgado de familia, a la vista del aumento de este tipo de procedimientos. En el ámbito penal se pone de manifiesto el incremento de casos de violencia de género, que refleja la conveniencia de crear un juzgado de violencia sobre la mujer exclusivo. Se ha iniciado



una actuación ante el Consejo General del Poder Judicial con respecto a la situación específica de Guadalajara (15012466).

De la lectura de esta misma Memoria Judicial se desprende que los juzgados de Albacete tienen sus órganos y dependencias judiciales dispersos, igual que en Illescas, por lo que se estaría planteando la posibilidad de crear un nuevo edificio que albergue todas las sedes judiciales.

En los casos de Villarrobledo o Casas Ibáñez, el edificio se ha quedado obsoleto y pequeño. En Puertollano es precisa la remodelación del edificio de los juzgados, y en Tomelloso solicitan un edificio amplio y moderno con instalaciones adecuadas. Por su parte, en los juzgados de San Clemente y Molina de Aragón se solicita la reforma de las instalaciones y en Talavera de la Reina el edificio en el que actualmente se encuentra el juzgado es pequeño y poco funcional.

En la Memoria Judicial del año 2014 del Tribunal Superior de Justicia de Castilla-La Mancha se considera que los edificios están altamente deteriorados, y por ello se pide una reforma urgente de los aseos en Casas Ibáñez, Valdepeñas y Orgaz, pintura en Alcaraz y la reparación de humedades, goteras y fugas de agua en San Clemente.

La Memoria Judicial señala además que es habitual que las sedes judiciales sufran cortes de suministro eléctrico por problemas con el sistema, lo que deja a los edificios de Almansa, San Clemente, Orgaz y Torrijos sin aire acondicionado o calefacción.

Otra de las peticiones que recoge es la de instalar arcos de seguridad que detecten metales, e incluso un escáner para controlar el equipaje de los ciudadanos. Esta reclamación parte concretamente de los juzgados de Almansa, Daimiel, Valdepeñas, Motilla del Palancar, San Clemente, Torrijos y Sigüenza. En temas de seguridad, se propone además de la instalación de cámaras de videovigilancia, concretamente en Tarancón, aumentar las medidas de seguridad en Illescas, o contar con caja fuerte en la Audiencia de Albacete y los juzgados de Motilla y Tarancón. En este apartado, la petición en Manzanares es de una verja de seguridad que recubra el perímetro del juzgado para evitar actos de gamberrismo.

Por todo ello, esta institución se ha dirigido a la **Secretaría de Estado del Ministerio de Justicia** para conocer que medidas piensan adoptarse respecto a esta falta de medios y deficiencias de los órganos judiciales en Castilla-La Mancha (15012976).

### **Andalucía**

La Memoria de la Fiscalía de Sevilla del año 2014 alertaba de la sobrecarga de trabajo de los juzgados de lo penal de esa ciudad debido, entre otras cuestiones estructurales, a los problemas surgidos por el sistema informático vigente de identificación del delito en virtud del cual se incoan las diligencias, lo que en la práctica supone que sea muy difícil conocer con exactitud la calificación de los delitos que se cometen y hacer una estadística de su evolución en el tiempo.

Se iniciaron actuaciones con la **Consejería de Justicia e Interior de la Junta de Andalucía**. Según la Dirección General de Infraestructuras y Sistemas, todos los sistemas de gestión procesal y aplicaciones informáticas de la Administración de justicia en el registro de los asuntos deben recoger los conceptos contenidos en el Test de Compatibilidad de los Sistemas Informáticos de Gestión Procesal, que contiene las especificaciones del Consejo General del Poder Judicial. El objetivo es el registro homogéneo de los asuntos a partir de la codificación de valores que el propio Test realiza.

El sistema de gestión Adriano, actualmente implantado en los órganos judiciales de la jurisdicción penal en Andalucía, permite registrar respetando las descripciones contenidas en el Test de Compatibilidad para las materias penales.

De las verificaciones de las incidencias comunicadas, se ha concluido que el problema informático requiere la modificación de las descripciones, lo que ha sido puesto en conocimiento del Consejo General del Poder Judicial, por si considera oportuno modificarlas (15012590).

### **Canarias**

Según el informe elaborado por el Consejo General del Poder Judicial resulta imprescindible la creación de tres nuevos juzgados de lo penal, otros tres de la jurisdicción social y uno de lo mercantil en Santa Cruz de Tenerife, todos ellos dotados de medios materiales y humanos suficientes. Por ello se han iniciado sendas actuaciones de oficio con la **Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad de la Comunidad Autónoma de Canarias**, y con la Secretaria de Estado del Ministerio de Justicia, cada uno dentro de su ámbito competencial (15012828).

### **Ceuta**

Según la memoria de la Fiscalía del año 2014, aumentó el número de casos pendientes en los juzgados de Ceuta, arrojando una cifra de 1.919 juicios por celebrar, poniendo de

relieve la falta de medios de la Administración de justicia. El texto incluye además una referencia a la escasez de recursos con los que cuentan los fiscales para hacer su trabajo, ya que aumenta el número de asuntos judiciales que la plantilla tiene que atender, pero no el personal destinado a secretaría, con lo que los fiscales tienen que realizar también labores burocráticas. A raíz de todo ello, se ha solicitado a la Secretaría de Estado del Ministerio de Justicia que informe sobre las medidas que piensa adoptar.

En respuesta, el ministerio informó que no se había recibido petición alguna, al menos en los tres últimos años, de refuerzos con funcionarios interinos. Añade que, en febrero de 2015, se implantó la oficina fiscal en Ceuta, compuesta por un Gestor Coordinador, un tramitador de apoyo al fiscal jefe, 3 tramitadores y 3 auxilios judiciales. Al no haberse recibido solicitud de medidas de refuerzo, el ministerio no se ha planteado valorar la implantación de un plan de refuerzo, que no descarta que pudiera ser necesario como consecuencia del incremento de las competencias atribuidas a los fiscales (15012470).

### ***Madrid***

Se inició en su día una actuación de oficio con la **Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno de la Comunidad de Madrid** al haber tenido conocimiento del grave deterioro de los distintos juzgados de la jurisdicción contencioso administrativa debido a la falta de limpieza de las dependencias, o al mal funcionamiento de los aires acondicionados y calefacciones.

Con respecto al tema de la limpieza, la Consejería comunicó al Defensor del Pueblo que la empresa adjudicataria del servicio había sido requerida en múltiples ocasiones para cumplir con los servicios contenidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas del contrato. Al día siguiente de recibir en la citada consejería el escrito del Defensor del Pueblo, se remitió un correo electrónico a los responsables de la empresa ordenando una urgente y generalizada limpieza de todas las sedes objeto del requerimiento. Finalmente, se efectuó la limpieza, sin que hasta la fecha se hayan recibido nuevas quejas.

En cuanto a la climatización de las sedes, la Consejería informa de que el personal de mantenimiento toma periódicamente temperaturas a fin de garantizar que se encuentran dentro de los límites establecidos en el Real Decreto 486/1997 por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo. Confirma, asimismo, problemas puntuales en algunas sedes, los cuales han sido resueltos, y problemas en otras donde los equipos de climatización son pequeños y antiguos, con termostato independiente para las diferentes zonas y cuyo rendimiento es bajo. El personal de mantenimiento estaba realizando en el momento de la elaboración

del informe recargas de gas y reparación de posibles fugas a fin de conseguir un aumento del rendimiento. A la vista de lo anterior, se han concluido las actuaciones (15001556).

También en la Comunidad de Madrid se ha iniciado una actuación de oficio con respecto a la saturación de los órganos judiciales de la jurisdicción mercantil. La saturación es debida en gran medida a la condición de la ciudad de Madrid como capital del Estado, lo que supone procesos de especial complejidad y extensión, tanto en un plano cualitativo (domicilio de sociedades cotizadas, concursos de gran complejidad o acciones colectivas), como cuantitativo, al haberse incrementado la carga de trabajo en un 20 % en el año 2014.

El Consejo General del Poder Judicial, confirmó las disfunciones observadas en los juzgados de lo mercantil, entendiéndolo que obedecen al deficiente dimensionamiento de la planta, a lo que se une una plantilla con gran movilidad, interinidad y falta de formación. A lo anterior se añaden las demoras en el proceso de implantación de un nuevo sistema de gestión procesal y de herramientas como LexNet, que han provocado la saturación de las oficinas judiciales.

El Servicio de Inspección del Consejo General del Poder Judicial ha efectuado reiteradas propuestas de aumento de planta con la creación de siete nuevos juzgados de lo mercantil de Madrid, y de mejora de medios materiales, sistemas informáticos, implantación de LexNet, nombramiento de interinos de refuerzo, formación de personal o agilidad en la cobertura de bajas.

Por su parte, el Consejo General ha venido aplicando medidas de refuerzo con la adscripción de seis jueces de apoyo para los doce juzgados de lo mercantil de Madrid, y puntualmente uno más para dar respuesta a un macro procedimiento que se tramita en uno de los juzgados.

Al cierre de este informe anual no se ha recibido contestación de la Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía de la Comunidad de Madrid a la que se le solicitaba información sobre la adopción de medidas concretas a la vista de las propuestas realizadas por el Consejo General (15011561).

El último de los expedientes que debe ser destacado en el ámbito de la Comunidad de Madrid es el iniciado de oficio al conocer de la denuncia llevada a cabo por diez jueces decanos respecto de las deficiencias de medios de la Administración de justicia, al considerar que no se están llevando a cabo las inversiones necesarias para su correcto funcionamiento (15011562).

### **Murcia**

También de oficio se inició una actuación con motivo de la sobrecarga de trabajo asumida por el juzgado de familia de Cartagena. En el informe recibido de la Secretaría de Estado del Ministerio de Justicia se reconocía la carga de trabajo de los cinco juzgados de primera instancia de Cartagena, que sobrepasan el módulo establecido por el Consejo General del Poder Judicial como volumen asumible de trabajo. Se está valorando la creación de un nuevo juzgado de primera instancia para ese partido judicial, que ha quedado supeditado, entre otras cuestiones, a las disponibilidades presupuestarias existentes (15008272).

### **Valencia**

También algunos juzgados de Alicante han sido noticia por la sobrecarga general de trabajo que impedía su normal funcionamiento. El Consejo General del Poder Judicial comunicó que en la Audiencia Provincial y los juzgados de lo penal de la ciudad se habían ido adoptando diferentes medidas para asumir el trabajo, pero para conseguir su plena normalización resulta imprescindible que se les dote de los medios personales necesarios, entre ellos, el refuerzo de funcionarios.

Por esa razón se iniciaron actuaciones con la **Conserjería de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas de la Generalitat Valenciana** quien informó que se había trazado un plan para reducir la sobrecarga de trabajo, atendiendo a la disponibilidad presupuestaria, consistente en la redistribución de plantillas, que en el caso de Castellón se había podido llevar a cabo pero no así en Alicante, ya que los juzgados de instrucción soportan actualmente una carga de trabajo más elevada que impide dicha redistribución.

Teniendo en cuenta la actual situación económica, se intenta reforzar con medios personales los órganos judiciales más sobrecargados o con situaciones especiales coyunturales, mediante la elaboración y aprobación de planes de refuerzo. El último de ellos, aprobado para el tercer trimestre de 2015, ha supuesto el nombramiento de tres médicos forenses, treinta tramitadores procesales y seis auxilios judiciales en toda la comunidad, reforzándose la Sección Séptima de la Audiencia Provincial de Alicante con sede en Elche con un funcionario del cuerpo de tramitación procesal y administrativa y el Instituto de Medicina Legal de Alicante con dos médicos forenses.

Por su parte, la Secretaría de Estado del Ministerio de Justicia confirmaba que el Secretario Coordinador Provincial de Alicante había solicitado durante el último año diversos refuerzos en su ámbito competencial, existiendo en la actualidad cuatro secretarios de refuerzo en Elche, dos en Orihuela y uno en Torrevejeja por ser las situaciones más urgentes a resolver, quedando pendientes de estudio el resto de las

peticiones presentadas, condicionadas por la limitación presupuestaria en el ámbito de la Administración de justicia (15008860).

### 1.3 SERVICIO PÚBLICO DE LA JUSTICIA

Son muchas y muy variadas las quejas que se han recibido a lo largo del año con ocasión del anormal funcionamiento de la Administración de justicia, que han dado lugar a diversas actuaciones de las cuales se comentan a continuación las más relevantes.

#### ***Publicación de sentencias en la jurisdicción militar***

Se dirigió a esta institución la Asociación Unificada de Guardias Civiles (AUGC), exponiendo su queja por la falta de publicación de las sentencias de los tribunales militares (territoriales y centrales). Teniendo en cuenta lo dispuesto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno que regula el derecho de acceso a la información pública por parte de los ciudadanos. **El Consejo General del Poder Judicial** posee una base de datos donde se recogen todas las sentencias de las distintas salas del Tribunal Supremo y resto de tribunales, de acceso público y gratuito para todos los ciudadanos.

En dicha base de datos solo se divulgan en el ámbito militar las sentencias de la Sala de lo Militar del Tribunal Supremo, lo que dificulta la localización del resto de las sentencias para quienes quieren conocer los criterios de esos tribunales, obligándoles a registrarse en páginas web donde sí se publican, suponiendo un agravio hacia este colectivo frente al resto de los funcionarios.

Se ha solicitado información al Consejo General del Poder Judicial, estando a la espera de recibirla a fin de confirmar la realidad de los hechos expuestos (15010041).

#### ***Equipos psicosociales adscritos a los juzgados de familia***

En el año 2009 la institución elevó una recomendación a la **Secretaría de Estado del Ministerio de Justicia** en relación con los equipos psicosociales que prestan sus servicios en los juzgados con competencia en materia de familia en el territorio español. En lo fundamental, se solicitaba la adopción de las medidas oportunas para dotar de medios humanos y materiales suficientes a dichos equipos, valorando en la selección del personal la especialidad de psicología forense y la formación continua con cursos de reciclaje de los componentes del equipo.

Además de lo anterior, se solicitaba la realización de un estudio sobre los procedimientos y protocolos existentes en las distintas comunidades autónomas, tratando de unificar criterios de actuación comunes en todos los territorios, primando siempre el interés del menor en la elaboración de los informes, que deberían ser evacuados con la mayor celeridad posible.

El ministerio respondió que se iban a tener en cuenta las recomendaciones efectuadas y que iban a ser objeto de tratamiento en la Conferencia Sectorial en materia de Administración de justicia.

Paralelamente, desde el Ministerio de la Presidencia se confirmó que el proceso de selección de los aspirantes a los puestos de psicólogos se regulaban por ese ministerio, quedando al de justicia la realización de las pruebas previamente determinadas en la Convocatoria elaborada por la Dirección General de la Función Pública de dicho ministerio.

Desde esa dirección general se informó en aquel momento que se estaban estudiando otras opciones, al ser conscientes de las disfunciones que podía generar el proceso de selección, para que cada departamento ministerial convocara las plazas del personal laboral que tuviera adscritas.

En la actualidad, se siguen recibiendo quejas de los ciudadanos por la actuación de los equipos psicosociales adscritos a los juzgados de familia, lo que ha derivado en la apertura de una nueva actuación con el Ministerio de Justicia y cada una de las comunidades autónomas con competencia transferida en materia de justicia.

En el marco de la Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, se introduce la posibilidad de integrar los equipos psicosociales que prestan sus servicios a la Administración de justicia en los Institutos de Medicina Legal y Ciencias Forenses. Por ello, en esta nueva actuación de oficio se solicita a la Secretaría de Estado del Ministerio de Justicia, y administraciones competentes de las comunidades autónomas con competencia en la materia, información relativa al régimen jurídico de dichos equipos y en concreto:

- si se van a incorporar o no a los Institutos de Medicina Legal y las consecuencias de dicha incorporación;
- si los componentes deberán estar adscritos a su colegio profesional a fin de determinar ante que órgano deben responder deontológicamente;
- que informen sobre el proceso de selección de los profesionales que conforman los equipos multidisciplinares, número de integrantes y formación y cualificación requerida.

Se está a la espera de recopilar toda la información solicitada para proceder a un estudio en profundidad de la situación y realizar, en su caso, las propuestas o modificaciones que pudieran considerarse oportunas para garantizar la mejor protección del menor (15013705).

### ***Puntos de encuentro familiares***

La situación económica del país ha llevado a la adopción de medidas restrictivas presupuestarias. Así, se han visto afectados los puntos de encuentro familiares, muchos de los cuales han sido cerrados en todas las comunidades autónomas. Ello ha supuesto el incremento de listas de espera de usuarios, porque los juzgados siguen derivando a las familias con situaciones más conflictivas a dichos centros para el ejercicio del régimen de visitas parental, que en ocasiones puede verse impedido durante meses.

La situación descrita ha propiciado que muchos ciudadanos se dirijan al Defensor del Pueblo quejándose por los tiempos de espera para poder acceder al recurso, lo que no en todos los casos puede considerarse una irregularidad en la actuación de la administración susceptible de supervisión, sino que obedece a razones de índole presupuestaria.

No obstante, a la vista de que las relaciones paternofiliales podrían verse perturbadas, se han admitido a trámite algunas de las quejas presentadas, obteniendo un resultado positivo. A modo de ejemplo, **la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades de la Región de Murcia** ha comunicado que para el año 2016 ha incluido una propuesta de dotación presupuestaria en el anteproyecto de presupuestos de la Dirección General de Familia y Políticas Sociales, a fin de poder ampliar el número de casos atendidos en los Puntos de Encuentro de Murcia y Cartagena, y poner en marcha un servicio volante que permita la atención de casos remitidos por los juzgados de zonas distintas a Murcia y Cartagena y poblaciones limítrofes de ambas.

En el momento de admisión de la queja se estaban atendiendo 42 casos en la sede de Murcia (13 en régimen de recogida y entrega y 29 visitas tuteladas) y 21 en Cartagena (6 son recogidas y entregas y 15 visitas tuteladas). Estaban pendientes de atender un total de 72 casos teniendo en cuenta que no se acepta un nuevo expediente hasta que no finaliza la prestación de servicio con la anterior familia, y que en algunos casos la larga duración del conflicto hace necesario que la intervención se prolongue más allá de un año.

El resultado de la actuación iniciada de oficio en relación con el régimen jurídico aplicable a los equipos psicosociales adscritos a los juzgados de familia resultará de gran relevancia para el enfoque y tratamiento de las quejas que se vienen recibiendo por la



actuación de los profesionales que integran los puntos de encuentro familiares (15010285).

### ***Salarios de los fiscales sustitutos***

Se está a la espera de recibir el informe requerido a la **Secretaría de Estado del Ministerio de Justicia** sobre las posibles demoras en el pago de los salarios de los fiscales sustitutos. Según ha podido conocer esta institución, en el mes de septiembre del año 2015 los fiscales no habrían recibido las retribuciones legales correspondientes al trabajo anteriormente realizado. Suele ser usual que el pago de las nóminas se realice con dos meses de retraso y todo ello vendría provocado porque el Ministerio de Justicia habría adelantado la fecha tope de remisión de las retribuciones por el período vacacional, lo que provocó que los fiscales jefes no dispusieran de los datos acreditativos de las horas laborales cubiertas por cada uno de los fiscales sustitutos (15012545).

### ***Grupos retributivos en la carrera judicial***

Por último, cabe citar la solicitud de información formulada al **Consejo General del Poder Judicial** en relación con una queja recibida del Juez Decano de los juzgados de Algeciras sobre los criterios de adscripción a las categorías de los grupos retributivos.

En el artículo 5 de la Ley 15/2003, de 26 de mayo, reguladora del régimen retributivo de las carreras judicial y fiscal se establecen unos criterios para cuantificar el complemento de destino. Este viene determinado en función de la población de cada partido judicial, de tal manera que en la categoría del magistrado, a su vez, se diferencian cuatro categorías.

Algeciras ha quedado incluida en el cuarto grupo, que es el que menor complemento de destino percibe.

En la Disposición Adicional Primera de dicha Ley, se estableció que la cuantificación de las retribuciones podría ser actualizada y modificada por el Gobierno, previo informe del Consejo General del Poder Judicial. De esta forma se han actualizado las retribuciones de otros partidos judiciales.

El Consejo General del Poder Judicial respondió en términos similares a la Secretaría de Estado del Ministerio de Justicia reconociendo que los grupos de población previstos en los anexos de la Ley podían actualizarse mediante Real Decreto con las cifras de población resultantes de la revisión del padrón municipal declaradas oficiales por el Gobierno, pudiéndose plantear la cuestión objeto de la queja por los cauces legalmente establecidos.

Examinados los antecedentes de la actuación, el Defensor del Pueblo consideró que tanto por población como por situación geográfica, y la complejidad y conflictividad existentes en ese término municipal, puerto de entrada y salida hacia el continente africano, así como las evidentes desigualdades con otros partidos judiciales de similar o menor población y conflictividad, era aconsejable una revisión de estos grupos.

Por ello, se formuló una recomendación tanto a la **Secretaría de Estado** como al **Consejo General del Poder Judicial**, a fin de que iniciaran los trámites necesarios, cada uno dentro de su ámbito competencial, para incluir a Algeciras en el grupo inmediatamente superior al que actualmente se encuentra.

El Ministerio de Justicia rechazó la recomendación formulada al considerar que los criterios retributivos de acuerdo con las circunstancias que concurren en el Partido Judicial de Algeciras están aplicados con idénticos baremos a los de los demás partidos judiciales, lo que, como establece la Ley 15/2003, de 26 de mayo, reguladora del Régimen Retributivo de las Carreras Judicial y Fiscal, garantiza que el desempeño de las funciones jurisdiccionales se retribuya mediante un sistema objetivo, equitativo y transparente, que valora la responsabilidad, el rendimiento y la dedicación de jueces y magistrados, en su desempeño.

Por su parte, el Consejo General del Poder Judicial se mostró favorable a la reforma de la Ley 15/2003, considerando oportuno elevar propuesta a la Comisión Permanente del Consejo, a fin de que acuerde instar del Ministerio de Justicia a la citada reforma (14020785).

## 1.4 REGISTRO CIVIL

### 1.4.1 Insuficiente dotación de medios humanos en los registros civiles

El 14 de julio de 2015 se publicó en el *Boletín Oficial del Estado* la Ley 19/2015 de medidas de reforma administrativa en el ámbito de la Administración de Justicia y del Registro Civil. Mediante esta norma se prorrogó una vez más la entrada en vigor de la Ley 20/2011, de 21 de julio, del Registro Civil hasta el 30 de junio de 2017, excepto las disposiciones adicionales séptima y octava y las disposiciones finales tercera y sexta, que entrarán en vigor el día siguiente al de su publicación en el *Boletín Oficial del Estado*.

Por tanto, persiste la situación de provisionalidad normativa que redundará en los retrasos que padecen muchos registros civiles.

El 7 de noviembre de 2015 se publicó en el *BOE* el Real Decreto 1004/2015, de 6 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula el procedimiento para la adquisición de la nacionalidad española por residencia. Su entrada

en vigor se demoró tres semanas, a pesar de que la citada Ley 19/2015 hacía referencia al nuevo procedimiento, lo que provocó quejas.

Este nuevo procedimiento ha supuesto la aceptación de varias recomendaciones formuladas en su día: 1.º respecto al examen de integración homogéneo que evite la disparidad de criterios entre los diferentes encargados de los Registros, mediante un doble examen de conocimientos del idioma e integración que realiza el Instituto Cervantes (15015916); 2.º respecto de la clarificación del momento en que deben estar en vigor las certificaciones que se presentan, evitando la disparidad de criterios entre quienes exigen el vigor en la fecha de concertación de cita y los que lo exigen en la fecha de presentación de la solicitud (13032367).

El trato que reciben los ciudadanos que desean iniciar una solicitud de nacionalidad por residencia continúa siendo desigual, dependiendo del registro civil y de la comunidad autónoma. Se ha incrementado el número de registros en los que no se garantiza la accesibilidad para poder presentar la solicitud. El tiempo de tramitación (desde que se presenta la solicitud hasta que se resuelve el expediente de nacionalidad y se inscribe la misma), oscila entre dos y diez años, dependiendo del lugar de residencia. Por lo que no se ha reducido el tiempo máximo de tramitación, respecto a 2014, pero sí se ha incrementado el tiempo mínimo, debido a la paralización durante varios meses de 2015 en el escaneado y metadatado de los expedientes.

La mayoría de las quejas recibidas se concentran en los **registros civiles de Madrid, Valencia, Andalucía, Canarias y Cataluña**. En los cinco casos, se trata de comunidades que han asumido la competencia en materia de dotación de medios humanos y materiales de los registros civiles. En el caso de Madrid es muy desigual el trato que reciben los ciudadanos que se dirigen al registro de la capital, donde apenas se suscitan quejas, ni se demoran las juras, con el que reciben los que se dirigen a los registros civiles de Alcalá de Henares, Alcobendas, Alcorcón, Collado-Villalba, Colmenar Viejo, Fuenlabrada, Getafe, Leganés, Móstoles, Navalcarnero, Parla y Torrejón de Ardoz (13013111, 13033063, 14000673, entre otras).

Además de estos, los registros civiles más afectados están en la Comunidad Valenciana: Alcoy, Alicante, Benidorm, Denia, Elche, Gandia, Mislata, Orihuela, Paterna, Sagunto, Torreveja, Valencia y Vinarós (15011247, 14003847, 14005269, entre otras); en Cataluña: Amposta, Barcelona, Badalona, Figueres, Hospitalet del Llobregat, Igualada, Lleida, Manresa, Mataró, Mollet del Vallés, Sant Adrià de Besós, Tarragona y El Vendrell (13033667, 14000274, 14017847, entre otras); en Andalucía: Algeciras, Córdoba, El Ejido, Estepona, Granada, Jerez de la Frontera, Marbella y Puerto Real (13008425, 13016315, 13022715, entre otras); y en la Comunidad canaria: Arrecife, Granadilla de Abona, Las Palmas de Gran Canaria, Lanzarote, Telde, San Bartolomé de Tirajana y, sobre todo, Puerto del Rosario (14001576, 12123399, 13008444, entre otras).

Las quejas recibidas respecto de aquellos registros civiles que son competencia del Ministerio de Justicia, se centran en el **Registro de Illescas de Castilla-La Mancha; en Murcia:** Cartagena, San Javier y Totana; **y en los de Illes Balears:** Ibiza e Inca (14000305, 14001751, 15017719, 14020826, entre otras).

Respecto del Registro Civil de Illescas (Toledo), el **Consejo General del Poder Judicial** ha reconocido su colapso y la necesidad de crear un nuevo juzgado, conforme a lo recomendado por esta institución, que también recomendó incrementar la dotación de medios humanos. La **Secretaría de Estado de Justicia** consideró que era suficiente con los dos tramitadores de refuerzo con los que cuenta el mismo desde mayo de 2009 y julio de 2014, respectivamente. Tampoco se atendió la petición para la creación de un nuevo juzgado en Puerto del Rosario (Las Palmas) (14020826, 14001751, 14001576).

#### 1.4.2 Plan intensivo para la tramitación de expedientes de nacionalidad por residencia (PIN)

La Secretaría de Estado de Justicia firmó un convenio en junio de 2012, por el que se concertaba una encomienda de gestión con el Colegio de Registradores de la Propiedad, Mercantiles y de Bienes Muebles para la tramitación de expedientes de nacionalidad por residencia entre los años 2010 a 2013, que ha estado en vigor hasta diciembre de 2014. Tal encomienda no comprendía los expedientes pendientes de tramitación, correspondientes a años anteriores.

El 7 de abril de 2015, se concertó una nueva encomienda para la tramitación de aquellos expedientes, debidamente digitalizados e incorporados al aplicativo informático por el Ministerio de Justicia, que hubiesen sido recibidos en la **Dirección General de los Registros y del Notariado o en el Colegio de Registradores** desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2014 (estimados en unos 150.000 expedientes) (13002085, 13026907).

Según los últimos datos oficiales publicados, a 1 de enero de 2016 se habían digitalizado 761.409 expedientes desde el inicio del Plan Intensivo de Nacionalidad, de los que 657.690 habían sido ya tramitados por los Registros. En 77.578 se solicitó documentación adicional al promotor, 636.539 habían sido ya informados por los Registros y 614.039 habían sido ya resueltos por el Ministerio de Justicia (13008444, 13028886, 13026907).

Respecto de los expedientes de los años 2010 al 2013 que aún se hallan pendientes de resolución, la Secretaría de Estado de Justicia ha informado el 30 de octubre de 2015 que ha instado su tramitación preferente y urgente, esto ha supuesto la reducción en un 40 %, de modo que de los 70.000 que se hallaban pendientes se ha bajado a 27.725 (13008444).

Cuando se ha solicitado documentación adicional al promotor a través del registro en que se inició el expediente, se producen demoras en las notificaciones superiores a los dos años y notificaciones que no se practican hasta que el interesado comparece con la comunicación recibida a través del Defensor del Pueblo. En algunos casos, se ha archivado el expediente tras no cumplimentar el requerimiento que no se había llegado a notificar. En otros, se ha solicitado documentación complementaria tres o cuatro años después de haberse iniciado el expediente. Tras cumplir el requerimiento, se ha remitido la documentación al Centro de Digitalización, donde ha estado pendiente de digitalizar otro año más, a la espera de que se concertase una nueva encomienda.

El Instituto Nacional de Estadística (INE) ha publicado por primera vez, en diciembre de 2015, información sobre las personas que tienen su residencia habitual en el territorio de Estados miembros de la Unión Europea, en cumplimiento de las previsiones del Reglamento 862/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre las Estadísticas de Migración y Protección internacional. Esta estadística excluye a las personas que han adquirido la nacionalidad española residiendo en otros países, cuestión especialmente relevante en el caso español por el impacto que la disposición adicional de la conocida como Ley de la Memoria Histórica ha supuesto en las cifras de nuevos nacionales españoles. Resulta de interés dejar constancia aquí de las cifras facilitadas por el INE, que corresponden a los años 2013 y 2014, para comprender la magnitud de la demora en las notificaciones de la concesión de la nacionalidad a las que se ha hecho referencia en el apartado anterior. Así en el año 2014 un total de 205.880 residentes extranjeros adquirió la nacionalidad española, lo que supone un 8,8 % menos que el año anterior. En el avance publicado por el INE correspondiente al primer semestre de 2015 se informaba de que el número provisional de adquisiciones de nacionalidad española es de 66.454.

En noviembre de 2013 se puso fin a la encomienda de gestión, que en abril de ese mismo año se había suscrito con el Consejo General del Notariado, para que se realizase ante ellos la jura o promesa de fidelidad al rey, a la Constitución española y a las leyes. Se pretendían evitar las demoras, en muchos casos superiores al año, que en los trámites de notificación de la resolución que concede la nacionalidad y en la concertación de la cita para proceder a la jura, incurrieran los registros civiles.

Sin embargo, al ser necesaria la inscripción final en los registros y negarse muchos de estos a practicar las inscripciones de aquellos que habían jurado ante notario antes de llevar a cabo las inscripciones de los que lo hacían en el propio registro, la jura ante notario no supuso reducción del tiempo de tramitación final, hallándose en diciembre de 2015, aún pendientes de inscripción juras realizadas en 2013.

Las demoras, en los peores casos, superan los dos años. Por ejemplo, en el Registro Civil de Alcorcón (Madrid), en enero de 2015 se informó de que seguían

pendientes de inscripción los nacimientos de quienes juraron ante notario en 2013 (14010669). En las Comunidades Autónomas de Andalucía, Canarias, Cataluña, Madrid y Valencia, la agilidad en la resolución gracias al plan intensivo de nacionalidad, ha multiplicado el colapso de los registros civiles infradotados.

Para reducir los tiempos de demora en las inscripciones tras las juras ante notario, el Departamento de Justicia de la Comunidad Autónoma de Cataluña adoptó, en 2014, un plan de actuación, a través de un equipo móvil de apoyo que se ha ido desplazando sucesivamente por los registros más afectados. Tras esta medida, se ha producido una reducción drástica de las quejas por demora en las inscripciones tras la juras referidas a los registros civiles catalanes durante 2015, a diferencia de lo que ocurre con los de Madrid, Andalucía y Canarias y Valencia, donde esta medida no se ha adoptado.

#### 1.4.3 Quejas más relevantes en materia de nacionalidad

El mayor número de quejas se refieren a la dificultad para presentar la solicitud; demora en cada uno de los trámites; disconformidad con los motivos de la denegación; retraso de varios años e incluso omisión del deber de resolución expresa y extravío de los expedientes, en cuyo caso, se sugiere su reconstrucción y tramitación preferente. Se destacan a continuación algunos de estos motivos, además de los expuestos en el informe de 2014 que se dan por reproducidos.

1. Denegaciones de nacionalidad por no acreditar buena conducta cívica, debido a que los certificados de antecedentes penales aportados se hallaban caducados cuando fueron examinados por los registradores, siguiendo un criterio diferente al que se aplicaba por los encargados de los registros civiles, sin ofrecer la oportunidad de subsanar un vicio de procedimiento de naturaleza subsanable. Por ello, se recomendó la revocación de oficio de las resoluciones denegatorias. La citada recomendación no fue aceptada, por lo que se siguen recibiendo numerosas quejas por este motivo. Se ha producido un incremento de la carga de trabajo y de la demora media en la resolución de los recursos por esta causa (13025410). Tampoco se ha aceptado la recomendación de que no se considere falta de acreditación de buena conducta cívica, la situación de irregularidad sobrevenida (13030804).
2. Denegaciones por la ausencia de una integración social difícil de objetivar, por lo que el Defensor del Pueblo recomendó que se introdujeran parámetros objetivos para apreciar dicha integración, tal como se ha recogido en el nuevo procedimiento de nacionalidad por residencia (15015916).

3. Se ha recomendado dar una solución a la situación de los ciudadanos de territorios cuya autoridad estatal no reconoce España, por lo que tampoco se reconoce la validez de las certificaciones expedidas por sus organismos. Este problema se da tanto en expedientes de nacionalidad como matrimoniales (15003035, 10020936, 14006788, 14022099).
4. Se ha recomendado la modificación del artículo 22.1 del Código Civil para que los ciudadanos saharauis puedan disfrutar del trato análogo preferente otorgado a los sefardíes (14020816).

#### 1.4.4 Implantación de sistema de cita previa en registros civiles concretos e inaccesibilidad

El Ministerio de Justicia implantó un sistema de cita previa en los registros civiles de su competencia que más lo necesitaban, que ha demostrado su operatividad, por lo que se recomendó la implantación de sistemas análogos de cita previa telemática que evite colas a la intemperie y de madrugada en las comunidades autónomas con competencias transferidas en aquellos registros civiles más colapsados (13013111, 1020390, 10028600, entre otras).

Esta recomendación fue aceptada en las Comunidades Autónomas de Canarias, Madrid y Valencia, aunque sigue sin completarse su implantación. En mayo de 2015, el plan piloto se estaba aplicando en los registros civiles madrileños de Alcobendas y Móstoles. Andalucía no lo ha implantado y Cataluña alegó que necesitaba permiso del Ministerio de Justicia para su implantación, informando este de que el mismo no es necesario en el ámbito de la transferencia y, que en todo caso, dispone de él (14002581, 14005501, 14009240, 14012835).

El efecto de su implantación ha sido desigual dependiendo del criterio seguido por cada encargado. En algunos supuestos se dan las citas, pero demorándose estas incluso hasta 2019. En otros, solo se dan las citas que presumiblemente podrán ser atendidas en las próximas semanas, lo que colapsa el sistema de concertación, con numerosos intentos infructuosos.

En febrero 2014 se concluyeron las actuaciones respecto al **Registro Civil de Zaragoza**, tras aceptar la Consejería la recomendación de incrementar la dotación de medios, lo que redundó en poder duplicar el número de citas que se concertan. No obstante, en 2015, se han seguido recibiendo quejas denunciando la inaccesibilidad del sistema de citas implantado, que queda colapsado a los pocos minutos de su puesta en funcionamiento, lo que obliga a algunos usuarios a contratar los servicios profesionales de gestorías, donde según declaran, es más factible obtener la cita.

La decisión de no permitir concertar las citas más allá de una determinada fecha, impide conocer el volumen real de las personas que no consiguen ser atendidas. El sistema implantado tampoco permite dar respuesta a casos excepcionales. Además, los fallos en el diseño de los programas permiten su uso fraudulento y la compraventa de citas. Se han recibido quejas, por este motivo, respecto de Zaragoza, Cartagena, Parla y el Registro Consular de La Habana. En los casos de Cartagena y La Habana, los encargados de los registros han puesto los hechos en conocimiento de las autoridades españolas y cubanas, respectivamente (13023855, 13030029, 15001545, entre otras).

#### 1.4.5 Resolución de recursos

En 2015, no se han reducido los plazos medios de resolución de los recursos ante la **Dirección General de los Registros y del Notariado**. Aunque, en años anteriores, se reconocía una demora media superior a los dos años, se reciben numerosas quejas con demoras que superan los tres. La **Secretaría de Estado de Justicia**, por su parte, este año ha informado de que no es posible ofrecer un dato concreto sobre la demora media de resolución de los recursos (13027476, 15006634, 15005890).

Se ha formulado una recomendación a la Secretaría de Estado de Justicia para que la Dirección General de los Registros y del Notariado instruya a los registros civiles de modo que las citas para las juras e inscripciones de nacimiento de aquellos que han obtenido la nacionalidad tras sentencia favorable, después de haber recurrido la denegación, se practiquen según el orden que les hubiese correspondido si la resolución recurrida, que les denegó la misma, hubiese sido favorable (15013294).

#### 1.4.6 Registros consulares

El **Consulado General de España en La Habana (Cuba)** sigue siendo el que suscita un mayor número de quejas por la demora en la tramitación de las solicitudes de nacionalidad en aplicación de la disposición adicional séptima de la Ley 52/2007, de 26 de diciembre, por la que se reconocen y amplían derechos y se establecen medidas en favor de quienes padecieron persecución o violencia durante la guerra civil y la dictadura.

En 2015 no se ha informado del incremento y/o mantenimiento de los refuerzos de que se dio cuenta en el pasado informe que aquí se dan por reproducidos, respecto de las demoras que afectan tanto a expedientes de nacionalidad como a inscripciones matrimoniales. En enero de 2014 desde que se completaba la documentación en los expedientes de nacionalidad, hasta que la misma se revisaba, transcurrían veinte meses de media. Ese plazo es de 30 meses en agosto de 2015 (11010073, 12002046, 14019493, entre otras).



En el **Registro Consular de Guayaquil (Ecuador)** la demora, desde que se presenta la solicitud hasta que se cita al ciudadano es de un año (14011551). Se ha detectado que en el Registro Consular de Guayaquil (Ecuador) se piden pruebas de ADN a los hijos de españoles para la inscripción de su nacimiento, por lo que en diciembre de 2015 se han iniciado actuaciones para conocer los motivos, de cuyo resultado se dará cuenta en el próximo informe anual (15015429).

Se hace referencia para finalizar este apartado a la actuación iniciada tras la recepción de un número significativo de quejas que exponían la situación creada tras el cambio de práctica detectado en los consulados españoles en el extranjero que se negaban a llevar a cabo el trámite ordinario de la jura o promesa en los expedientes de nacionalidad por residencia.

**La Dirección General de Españoles en el Exterior y de Asuntos Consulares** consideró que la citada actuación no suponía un cambio de criterio sino que se derivaba de la aplicación rigurosa de lo establecido en el artículo 341 del Reglamento del Registro Civil. Esta institución consideró que la aplicación rigurosa de una norma puede calificarse como cambio de criterio si con ello se provoca la modificación de una práctica habitual. De la documentación remitida por los comparecientes en las quejas recibidas en esta institución sobre el presente asunto, se desprende que los Registros Civiles Consulares a los que acudieron los interesados para completar la adquisición de la nacionalidad con la formalización del trámite de jura o promesa, consideraban que sí se podía realizar el trámite, hasta que recibieron instrucciones en sentido contrario.

El Defensor del Pueblo consideró que no solo es que no exista impedimento alguno para formalizar la jura o promesa en los Registros Civiles Consulares sino que el artículo 226 del Reglamento del Registro Civil permite de manera expresa que se lleve a cabo, cuando, como ocurre en los casos aquí tratados ya se ha reconocido la concurrencia de los requisitos para la obtención de la nacionalidad por residencia y por ello se ha resuelto en ese sentido. La recomendación fue aceptada pero continúan abiertas las actuaciones para conocer las medidas previstas por la Administración para permitir que aquellos ciudadanos a los que se les denegó la solicitud para formalizar el citado trámite en los consulados puedan verse repuestos en su derecho (14004986).

#### 1.4.7 Otras cuestiones registrales de interés

Con motivo de la queja interpuesta por unos padres adoptivos se ha formulado una recomendación en octubre de 2015 para subsanar la carencia detectada en la Instrucción de la Dirección General de los Registros y del Notariado de 15 de febrero de 1999, modificada por la Instrucción de 1 de julio de 2004, que solo ha previsto la

posibilidad de que conste como lugar de nacimiento el domicilio de los progenitores, en los casos de adopciones internacionales.

Dicha normativa no contempla una disposición análoga para aquellos casos, de adopciones nacionales como el que motivó la queja, en el que el interés del menor justificaría dicha disposición a fin de evitar que terceros lleguen a tener conocimiento de las circunstancias traumáticas que motivaron su adopción. En el próximo informe anual se dará cuenta de la respuesta de la Administración (14020046).

## 1.5 ABOGADOS

En su relación con los colegios profesionales, como corporaciones de derecho público, el Defensor del Pueblo ha continuado a lo largo del año 2015, atendiendo las quejas formuladas por los ciudadanos derivadas de las relaciones mantenidas con los profesionales que integran dichas corporaciones.

Al tiempo, desde la institución se han iniciado actuaciones con la administración en aquellos casos en los que se han podido ver perjudicados derechos de los profesionales pertenecientes a este colectivo en el desarrollo de su actividad profesional.

### ***Denuncias ante los Colegios de Abogados***

Continúan dirigiéndose a la institución ciudadanos planteando cuestiones relacionadas con las denuncias formuladas ante los colegios de abogados.

La institución inició una actuación, en orden a conocer la situación en la que se encontraba un expediente incoado por el **Colegio de Abogados de Barcelona**, tras la denuncia que había formulado un ciudadano contra el letrado que le había sido designado por el turno de oficio.

En fecha 29 de abril del año 2013, había interpuesto un recurso contra la resolución del día 12 del mismo mes y año, en virtud de la cual se había acordado el archivo del expediente incoado tras su denuncia, desconociendo el trámite dado a su recurso, toda vez que no había recibido comunicación alguna al efecto. El Colegio de Abogados de Barcelona informó de la tramitación del expediente, desde su inicio hasta su resolución, y la forma en la que había procedido a designar un nuevo letrado al considerar rota la relación de confianza entre abogado y cliente. Al mismo tiempo consideró que de la actuación del letrado no se desprendía reproche disciplinario alguno. Notificada la anterior resolución a las partes, el promotor de esta queja presentó el oportuno recurso que fue resuelto por la Junta de Gobierno de ese colegio de abogados, 19 meses después de presentado el mismo.

Esta institución pudo constatar que en esta tramitación se habían superado los plazos máximos de resolución determinados en las normas vigentes, perjudicando con ello los legítimos intereses del ciudadano, ya que desde que interpuso la denuncia hasta que se le notificó la desestimación de su recurso habían transcurrido casi dos años, plazo que contraviene los principios generales de eficacia, eficiencia y servicio a los ciudadanos que establecen las normas vigentes. Por ello, el Defensor del Pueblo formuló un recordatorio del deber legal de adecuar la tramitación de los expedientes sobre denuncias formuladas por los ciudadanos a los plazos marcados por la normativa vigente, con el fin de salvaguardar y garantizar los derechos de estos.

En contestación a este recordatorio el Colegio de Abogados de Barcelona, comunicó que estaba trabajando en varias líneas de actuación, con la finalidad última de mejorar los tiempos de tramitación de los expedientes, consciente de la necesidad de atender en forma correcta a los ciudadanos y a pesar de la limitación de medios y el aumento de los expedientes de justicia gratuita. Al haber sido aceptado el recordatorio formulado y estar en marcha medidas, se procedió al cierre de esta intervención (14021518).

En similares términos se inició una actuación con el **Colegio de Abogados de Elche**, para conocer las demoras en la tramitación de un expediente incoado tras la denuncia interpuesta en el mes de febrero de 2013, contra un letrado colegiado en esa corporación. Del examen del informe elaborado por ese colegio se puso de manifiesto que el siguiente mes de mayo de 2013, el departamento colegial competente propuso la incoación de un expediente disciplinario al profesional denunciado. Tras formular alegaciones, en fecha 7 de enero de 2015, se determinó la caducidad del expediente, de conformidad con las normas vigentes, acordándose seguidamente la incoación de un nuevo expediente frente a este abogado.

Por ello, el Defensor del Pueblo, al haberse superado en exceso el plazo máximo de seis meses previsto legalmente para la resolución de este tipo de expedientes, formuló un recordatorio de deber legal de resolver los expedientes en los plazos establecidos, evitando cualquier dilación inadecuada, garantizando con ello los legítimos derechos de los ciudadanos. Con posterioridad, el colegio informó que en el nuevo expediente iniciado se había impuesto una sanción de 30 días al letrado denunciado, por lo que se cerró esta actuación (14021846).

Las demoras que se estaban produciendo en la tramitación de un expediente incoado tras la denuncia interpuesta ante el **Colegio de Abogados de Toledo** por un ciudadano, contra la actuación profesional de su abogado, motivaron también la intervención del Defensor del Pueblo. Ante la falta de resolución de su denuncia, la reiteró, recibiendo únicamente un acuse de recibo de esa corporación 16 meses después a la formulación de su reclamación.

En el informe colegial se comunicaba que se estaba procediendo a dar el preceptivo trámite a esta denuncia, y que se había acordado la apertura de un expediente disciplinario al letrado denunciado, el cual se encontraba a la espera de elaborar la propuesta de resolución. El Colegio no concretaba las previsiones para adoptar el acuerdo y ello a pesar de que la denuncia había sido formulada a finales del año 2014. Al haberse superado en exceso los plazos máximos de resolución determinados en las normas vigentes, el Defensor del Pueblo consideró conveniente formular una sugerencia a esa corporación para que adoptase las medidas oportunas, para resolver, en el más breve plazo, el expediente. En la fecha de elaboración de este informe se está a la espera de recibir la oportuna contestación (15004980).

### ***Presupuestos para la justicia gratuita***

La institución inició una actuación de oficio tras tener conocimiento de que **la Comunidad Autónoma de Madrid** había reducido en un 31 % el gasto en el servicio público de asistencia jurídica gratuita desde el año 2010, siendo la dotación presupuestaria por este concepto insuficiente para cubrir su coste real.

Así, el presupuesto para el año 2015 por la asistencia jurídica gratuita en los Colegios de Abogados de Madrid y Alcalá de Henares ascendía a la cantidad de 28.8 millones de euros, cifra idéntica a la contemplada en el ejercicio anterior, pese a que en el año 2014, la cantidad que se había certificado por dicho concepto había ascendido a 31.3 millones de euros. Todo ello supone un déficit que en la práctica se estaba cubriendo con la cuota de los colegiados, añadiéndose a ello el aumento anual en el número de estos expedientes.

En el informe remitido por la **Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno de la Comunidad de Madrid**, se detallaron los importes certificados por los Colegios de Abogados y de Procuradores de Madrid, así como los pagados por ese departamento en los ejercicios 2010 a 2014. De esta comunicación se desprende que se había producido una disminución considerable en los gastos de la justicia gratuita, debido fundamentalmente a dos factores: por un lado, el menor número de expedientes tramitados, y por otro, la importante reducción del 20 % en los emolumentos de los profesionales que prestan el servicio. Del informe también se desprende un retraso generalizado en el pago de las cantidades certificadas y que continuaban pendiente de abono desde el tercer trimestre de 2014.

A pesar de ser el Defensor del Pueblo conocedor de las causas económicas que provocaron la adopción de medidas tan drásticas como la reducción del 20 % en los baremos de los profesionales adscritos al servicio del turno de oficio, ello en modo alguno justifica los retrasos en el pago de las certificaciones pendientes.

Por ello, se formuló una recomendación a esa consejería para que adoptase las medidas oportunas tendentes al pago en plazo de las cantidades adeudadas a estos profesionales, así como para revisar, en la medida de lo posible, los baremos vigentes, a fin de adecuarlos a la realidad actual recuperando su valor anterior a la reducción.

La Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno de la Comunidad de Madrid ha informado de un plan individualizado de pago de las subvenciones nominativas correspondientes al ejercicio del año 2015, para que la certificación y el pago tengan carácter mensual y no trimestral, medida que, sin duda, podrá acortar los plazos del abono.

En lo que respecta a la revisión de los baremos existentes, con efectos del año 2016 se va a producir un incremento de la dotación de la subvención nominativa, lo que en la práctica va a suponer un 25,20 % con relación a 2015 (15006414).

### ***Acceso de abogados a los centros penitenciarios***

La institución inició una actuación de oficio ante la **Secretaría General de Instituciones Penitenciarias**, tras conocer que los letrados que se personaban en el ejercicio de su función profesional en el Centro Penitenciario Las Palmas II debían pasar por el arco detector de metales, y que en algunos casos, las letradas habían tenido que despojarse de su ropa interior, ya que al tratar de traspasar este arco habían saltado las alarmas, al disponer estas prendas de algún elemento metálico.

En la contestación remitida, se hacía de forma expresa referencia a la Instrucción 23/96, de la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias, vigente en la actualidad y que a su vez ha sido recogida en la Instrucción 3/2010, en donde se regulan las medidas de seguridad y el procedimiento para el acceso a centros penitenciarios.

De conformidad con esta normativa interna, las únicas personas exentas de estos requisitos son: magistrados, jueces y funcionarios del ministerio fiscal que visitan el centro en el ejercicio de sus funciones; los funcionarios y personal laboral adscritos al centro; aquellas personas que vayan acompañadas de algún mando del establecimiento; aquellas personas que tengan implantado un marcapasos (circunstancia esta que deberá ser acreditada documentalmente) y las fuerzas de seguridad que sean conductoras de detenidos y presos, o que hayan de efectuar sus traslados, no estando incluidos los abogados que, en su condición profesional, acuden al centro y que obligatoriamente deben acceder por dicho arco.

El Defensor del Pueblo considera que los letrados que se personan en un centro penitenciario, en la mayoría de los casos, lo hacen ejerciendo el fundamental derecho de defensa consagrado en el artículo 24 de la Constitución española y lo hacen como

cooperadores necesarios e imprescindibles de la Administración de justicia, conforme determina el Libro VII de la vigente Ley Orgánica del Poder Judicial (artículos 542 y siguientes).

Si la personación de los letrados en dependencias penitenciarias se lleva a cabo en el ejercicio de un derecho fundamental, deberían tener la misma consideración que el resto de los profesionales del ámbito de esta administración, máxime cuando la práctica habitual en el acceso a las sedes de los órganos judiciales es que los letrados estén exentos de acceder al recinto por los arcos detectores, accediendo por las mismas vías que los magistrados, fiscales, secretarios judiciales y del resto de los funcionarios de los órganos judiciales.

Por ello, se formuló a la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias una Recomendación para que se adoptasen las medidas que legalmente procediesen con el propósito de modificar la Instrucción 3/2010, en el sentido de incluir entre las personas exentas de acceder a los centros penitenciarios a través del arco de detección de metales, a los abogados que, en el ejercicio de sus funciones profesionales, accediesen a estos.

Esta recomendación no fue aceptada. A criterio de la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias «evidentes razones de seguridad aconsejan que los abogados en el ejercicio de sus funciones profesionales queden sometidos a los controles preventivos que requiere la seguridad de un centro penitenciario». Ante el desconocimiento de cuales podían ser esas razones de seguridad y dado que en el informe recibido no se concretaban, el Defensor del Pueblo solicitó un nuevo informe en el que se especificasen las razones de seguridad que fundamentaban la discriminación a todo el colectivo profesional de los abogados, frente al resto de los colaboradores de la Administración de justicia.

En su nueva contestación la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias puso de relieve que las razones de seguridad venían determinadas por la detección y evitación del posible acceso al interior de los centros con cualquier tipo de objeto metálico prohibido en la normativa vigente y concretamente en el catálogo de objetos prohibidos determinados en las normas vigentes. Asimismo, el hecho de que las comunicaciones celebradas entre abogados e internos se lleven a cabo sin contacto físico entre ambos, no resultaba óbice para eximir del control del arco detector a estos profesionales, como tampoco a otros profesionales, como los ministros de culto, psicólogos, docentes, etcétera, ni a los familiares, allegados y amigos que acceden al locutorio sin que medie contacto físico alguno.

Esta práctica de controles, de acuerdo con esa Secretaría General, se basa en la posibilidad de que durante el trayecto de acceso al edificio donde se va a llevar a cabo la

comunicación, se puedan introducir o hacer uso de objetos prohibidos en la normativa penitenciaria, que pueda suponer un riesgo para la seguridad del centro o de las personas. Algunos de estos profesionales están integrados en organizaciones terroristas y/o de delincuencia organizada. Concluye pues esa Secretaría General que la labor de este colectivo no es la misma que la de los colectivos exentos que se encuentran englobados dentro del ámbito de la función pública; los letrados, por su parte, desarrollan su función en el ámbito privado, estando supeditada a intereses particulares, razones todas ellas que a criterio la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias justificaban la no aceptación de esta recomendación (14023329).

## 1.6 VIOLENCIA DE GÉNERO

Este año se cumple el décimo aniversario de la entrada en funcionamiento, como órganos especializados, de los juzgados de violencia sobre la mujer y las secciones especializadas en el seno de las Audiencias Provinciales de toda España, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 1/2004 de medidas de protección integral contra la violencia de género.

En el año 2005 se inició esta especialización con 17 juzgados. En la actualidad existen 106 juzgados de violencia sobre la mujer exclusivos en toda España. A lo largo de esos años se ha asistido a un importante cambio en la percepción social sobre la gravedad de este tipo de violencia. La erradicación de esta lacra se ha convertido en una cuestión de Estado a combatir con todas las herramientas judiciales posibles, lo cual ha quedado reflejado en las actuaciones de oficio iniciadas para conocer las novedades y aportaciones de los diferentes organismos en la lucha contra la violencia de género. Precisamente, con motivo del décimo aniversario de la entrada en vigor de la Ley Orgánica 1/2004, se ha solicitado a la **Delegación del Gobierno para la Violencia de Género** el balance de la aplicación de esta ley. La mencionada delegación del Gobierno ha informado que se ha solicitado información a las comunidades autónomas y a las instituciones involucradas, directa o indirectamente, en la erradicación de la violencia de género concretando en datos de aplicación de la ley, y la valoración de los avances en estos diez años y retos por lograr (14022289).

Es destacable este año el conjunto de las medidas previstas en la reciente Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, que modifica el sistema de protección a la infancia y a la adolescencia y mejora las herramientas para la identificación y protección eficaz de las mujeres víctimas de violencia de género y de sus hijos e hijas. El número de menores de edad que han sido asesinados por sus padres, como un modo de infligir el mayor daño posible a sus madres, ha aumentado este año.

Otra iniciativa legislativa de importancia para los víctimas menores de edad, ha sido la entrada en vigor de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito, que busca visibilizar como víctimas a los menores que se encuentran en un entorno de violencia de género o violencia doméstica, para garantizarles el acceso a los servicios de asistencia y apoyo, así como la adopción de medidas de protección, con el objetivo de facilitar su recuperación integral. Como medida para la efectiva protección a los menores, el Defensor del Pueblo ha solicitado que se concrete la ejecución del Protocolo básico de intervención contra el maltrato infantil en el ámbito familiar.

En el año 2014, la Dirección General de la Policía comunicó que la prioridad era, en los términos previstos en el Plan Estratégico 2013-16, llevar los Servicios de Atención a la Familia a todas las Comisarías donde no existen; elaborar un «Protocolo de coordinación, colaboración y derivación entre profesionales que abordan la violencia de género y doméstica» para la prevención y la detección precoz; crear protocolos municipales de implantación nacional; e introducir módulos especializados en los niveles formativos del Cuerpo de Policía sobre la violencia doméstica en personas mayores y con discapacidad. Además, se estaba trabajando en medidas de prevención, sensibilización y asistencia integral a las víctimas como la actualización del Protocolo de las Oficinas de Asistencia a Víctimas, así como en el Protocolo de los Institutos de Medicina Legal, estando previstos un ámbito de protección especial para menores y mujeres en especial vulnerabilidad: medio rural, mayores e inmigrantes.

Como continuación de estas actuaciones ante la **Dirección General de la Policía** en 2014, este año se ha solicitado que se actualice los datos de mujeres y menores agredidos por violencia de género que consten en el Sistema Estadístico de Criminalidad en los años 2014 y 2015. Asimismo, se ha requerido información sobre la elaboración de la Instrucción para implantar los Servicios de Atención a la Familia a todas las Comisarías donde no existan, así como de los resultados del «Protocolo de coordinación, colaboración y derivación entre profesionales que abordan la violencia de género y doméstica», con integrantes del tercer sector. También se ha solicitado información sobre el estado de elaboración del Protocolo Municipal de implantación nacional relativo a víctimas de violencia de género y doméstica (13033522).

El Defensor del Pueblo inició de oficio una actuación ante la Dirección General de la Policía para conocer las sucesivas actuaciones hasta la culminación de la redacción del nuevo Protocolo para la valoración policial del riesgo (VPR) y Valoración Policial de la Evolución del Riesgo (VPER), así como del contenido de la nueva Instrucción de la Secretaría de Estado de Seguridad sobre valoración del riesgo y reincidencia de este riesgo. A comienzos del año 2016, se espera contar con un nuevo Protocolo para la valoración policial del riesgo (VPR) y VPER en los casos de violencia de género, acompañado del correspondiente manual de usuario y de una nueva Instrucción del



Secretario de Estado, que sustituya la Instrucción SES 5/2008, y reemplace con plenas garantías al Protocolo vigente (15008841).

### ***Seguimiento de recomendaciones***

Este año se ha continuado con el seguimiento de las recomendaciones realizadas por el Defensor del Pueblo en atención al contenido del Dictamen del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer (CEDAW) de 16 de julio de 2014, Comunicación número 47/2012 (González Carreño contra España). En el Dictamen se recomienda a España «tomar medidas adecuadas y efectivas para que los antecedentes de violencia doméstica sean tenidos en cuenta en el momento de estipular los derechos de custodia y visita relativos a los hijos, y para que el ejercicio de los derechos de visita o custodia no ponga en peligro la seguridad de las víctimas de la violencia, incluidos los hijos. El interés superior del niño y el derecho del niño a ser escuchado deberán prevalecer en todas las decisiones que se tomen en la materia».

En cumplimiento con las obligaciones internacionales respecto de las recomendaciones formuladas por el mencionado Comité de las Naciones Unidas en el asunto González Carreño contra España, el Defensor del Pueblo solicitó información sobre las actuaciones llevadas a cabo por las instituciones españolas para dar cumplimiento a estas recomendaciones. En cuanto a las medidas respecto del asunto concreto, se consideró que existían cauces suficientes para conceder indemnización cuando se produzcan bien un funcionamiento anormal de la Administración de Justicia, bien un error judicial. Los tribunales españoles se pronunciaron en sentido contrario a la estimación de la petición de indemnización de la Sra. González Carreño, consideraron que no concurrían los requisitos necesarios para apreciar responsabilidad, y se confirmó la decisión inicial del Ministerio de Justicia.

El Defensor del Pueblo valoró las respuestas de la Administración española sobre el contenido del mencionado Dictamen del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer y ha solicitado información complementaria al respecto a la Secretaría de Estado de Justicia, a fin de conocer las sucesivas actuaciones para otorgar una reparación adecuada y una indemnización integral y proporcional a la interesada, en cumplimiento con las obligaciones internacionales contraídas del Estado español de conformidad con el Dictamen de la Comunicación número 47/2012. Además, puesto que el Anteproyecto de Ley sobre el ejercicio de corresponsabilidad parental no ha salido adelante en la tramitación parlamentaria, se ha solicitado a la Secretaría de Estado de Justicia información sobre las medidas que se adopten en el marco del régimen de custodia y visitas para la protección de los menores en un contexto de violencia de género, indicando las previsiones para la implementación de estas medidas.

Asimismo, se ha solicitado información sobre los planes con las comunidades autónomas de las «Pautas comunes para la intervención integral e individualizada con mujeres víctimas de violencia de género y sus hijos e hijas, que atienda de manera integral a sus necesidades en el proceso recuperatorio», detallando el contenido de las pautas y los instrumentos para su supervisión (13033522).

Igualmente, con motivo del contenido de las recomendaciones del Comité CEDAW, se solicita al Consejo General del Poder Judicial conocer las medidas que se iban a adoptar para llevar a cabo la formación obligatoria de jueces y personal administrativo.

En el informe recibido se comunicó, en cuanto a la formación inicial de los futuros miembros de la carrera judicial, que el plan docente aprobado por la Comisión Permanente de fecha 14 de octubre de 2014, incluía formación en esta materia tanto en la parte de docencia ordinaria como en las actividades extraordinarias. El Plan Docente del Área de Derecho Penal y Procesal Penal se estructura en módulos, uno de los cuales está íntegramente dedicado a la «Violencia de Género y Doméstica».

En cuanto a la formación continua de los miembros de la carrera judicial, se ha informado de que la materia de igualdad y violencia de género ha sido siempre una materia importante en la formación y, además, se ha querido impulsar la incorporación a los planes de formación de otros profesionales del mundo del derecho expertos en la materia.

En cuanto a la formación especializada, tras la modificación de la Ley Orgánica del Poder Judicial que introduce la formación obligatoria previa antes de la toma de posesión de los nuevos destinos, para los titulares de la plaza se organizan anualmente varios cursos cuyo temario es elaborado e impartido por magistrados y profesionales de la psicología y académicos.

En el año 2015, además del balance de la aplicación de la Ley Orgánica 1/2004, se ha solicitado también a la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género información sobre:

- grado de cumplimiento de la «Estrategia Nacional para la Erradicación de la Violencia Contra la Mujer 2013-16», y el refuerzo de todos los planes autonómicos y municipales para la actuación integral e individualizada con mujeres víctimas de violencia de género y sus hijos;
- información sobre los avances para establecer Servicios de Atención a la Familia en todas las comisarías del Cuerpo Nacional de Policía donde no existen;

- información sobre el estado de tramitación del «Protocolo de coordinación, colaboración y derivación entre profesionales que abordan la violencia de género y doméstica» y del Protocolo de las Oficinas de Asistencia a Víctimas, así como el Protocolo de los Institutos de Medicina Legal (14022289).

Con independencia de las actuaciones generales ante los diferentes organismos involucrados en la lucha contra la violencia de género, el Defensor ha abierto varias actuaciones de oficio por las muertes violentas de mujeres y menores, víctimas de violencia de género en 2015. Las actuaciones se han dirigido tanto a la **Dirección General de la Policía** para conocer la estimación del nivel de riesgo, elaborado por los funcionarios policiales, sobre las víctimas mortales, como a la **Fiscalía General del Estado** a fin de recibir información de la actuación de las distintas fiscalías provinciales una vez recibidas las valoraciones del riesgo efectuada por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado. Asimismo, se ha iniciado actuaciones con los ayuntamientos de los municipios donde se cometieron los asesinatos para conocer la existencia de un Protocolo Municipal para la Gestión de los Casos de Violencia de Género y la aplicación en los casos concretos. De los resultados de estas actuaciones se dará cuenta en el próximo informe anual (15011140, 15011139, 15010377, 15011749).

## 1.7 MENORES ANTE LA JUSTICIA

La preocupación del Defensor del Pueblo por la posición jurídica del menor ante la justicia ha llevado en este ejercicio a la elaboración de un estudio relativo a sus derechos como víctima o testigo. Además, han de mencionarse algunas actuaciones de interés con respecto a menores infractores que se hallan cumpliendo alguna de las medidas establecidas en la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores.

### 1.7.1 LA ESCUCHA DEL MENOR, VÍCTIMA Y TESTIGO

En el año 2015 se ha elaborado el estudio *La escucha del menor, víctima o testigo*, presentado al Congreso de los Diputados en mayo y debatido el 9 de junio.

Se ha querido estudiar cómo se escucha al menor que ha sido víctima de un delito o comparece como testigo. Para ello, el Defensor del Pueblo celebró varias jornadas de reflexión con actores relevantes de los procesos penales. Se analizaron los parámetros internacionales y europeos fundamentales en esta materia.

El tema es importante por sí mismo, pero también por el número de delitos de los que son víctimas menores, como indican las estadísticas de la Fiscalía General del Estado que incluye el trabajo. En concreto, solo en 2013 se produjeron 1.337

calificaciones por el Ministerio Fiscal por delitos contra la libertad e indemnidad sexuales cometidos contra menores.

El derecho a ser escuchado ha de hacerse realidad en tres momentos: las instalaciones policiales (por ello se tuvo una jornada de reflexión con representantes de todas las policías, del Estado y de las Comunidades Autónomas, con competencias de policía judicial), en la llamada «preconstitución de la prueba» y por supuesto en el juicio. Sobre todos estos temas se pudo también reflexionar con jueces, fiscales, abogados, técnicos de los equipos psicosociales y representantes de la sociedad civil.

En este asunto, España se ha puesto legislativamente al día con la publicación del Estatuto de la víctima del delito (Ley 4/2015, de 27 de abril). Era oportuno impulsar su aplicación y asegurar el derecho de los menores a ser escuchados en los procesos penales. Se trata de reforzar los mecanismos existentes a la luz de la modernización y actualización que supone el Estatuto para las víctimas en general y también para los menores víctimas.

Hay cuatro ideas fundamentales de la escucha: que el menor se exprese libremente, que cuente con información para hacerlo, que la audiencia se produzca en lo que se ha llamado un «entorno amigable» y que lo que diga sea tomado en consideración, sea tomado en serio. El Estatuto de la víctima del delito se refiere a estas cuestiones, pero no siempre se cuenta con todos los medios personales y materiales que serían deseables.

La primera atención policial a la víctima es esencial (recepción, manera de preguntar...). Ha de evitarse tanto el riesgo de sobreesimiento por falta de pruebas como la denominada «segunda victimización». Es necesario crear espacios no hostiles para realizar la exploración del menor por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad o para recibir su testimonio; los uniformes, las armas, la estética de los edificios, cohíben al menor. La especialización policial es necesaria para el adecuado tratamiento de los menores víctimas de delitos así como la implantación de la misma en todos los territorios.

El lenguaje utilizado debe estar adaptado a las necesidades del menor. Ello refuerza la importancia de las Oficinas de asistencia a las víctimas, que pueden encargarse de explicar y aclarar las dudas que puedan surgir con un tipo de lenguaje que asegure la comprensión de los derechos del menor.

La preconstitución de la prueba, practicada con todas las garantías y grabada, es un instrumento adecuado para hacer compatible la prevención de la «victimización secundaria» del menor y el derecho de defensa del imputado; no existe un criterio uniforme en cuanto al modo en que debe preconstituirse la prueba. De las aportaciones de los asistentes a las jornadas de reflexión se observa que varían las condiciones en función de la disponibilidad material de los juzgados, así como de la voluntad del juez.

En todo caso, parece preferible que exista una sala debidamente preparada y con la participación en la práctica de la prueba de personal especializado.

En la vista oral, si bien la escucha en la propia sala de vistas adoptando medidas de precaución (como el uso de biombos o «peceras») resulta posible para evitar el contacto físico entre menor y agresor y, al propio tiempo, garantizar la contradicción, resulta más conveniente para preservar el superior interés del niño el uso de videoconferencia desde una sala diferente. Sin embargo, no todos los órganos judiciales disponen de instalaciones y personal suficiente para llevar a cabo esta práctica.

La preservación de la intimidad del menor víctima o testigo es una necesidad esencial y transversal que abarca desde la denuncia hasta la sentencia y aún después. No obstante, en ocasiones no se consigue dicha preservación, apareciendo datos en los medios de comunicación que permiten la identificación y causan grave daño a los niños.

El estudio concluye formulando 19 **Recomendaciones** a los poderes públicos, que aparecen íntegramente enunciadas en el epígrafe 2.3 de la primera parte del presente informe y que han encontrado, en términos generales, una favorable acogida.

En síntesis, se propone que se lleven a cabo programas de formación, atendiendo a cuestiones como la forma de efectuar la declaración, motivación de las resoluciones y cualesquiera otros aspectos que fomenten la adecuada escucha del menor en el proceso penal. Se propone también que se adopten las medidas necesarias para disminuir el impacto emocional que supone para el menor tener que acudir al juzgado, teniendo en cuenta a estos efectos experiencias de países de nuestro entorno cultural en los que la toma de declaración se realiza en ludotecas o espacios infantiles. Si no resulta posible esta opción, al menos procurar evitar todos los formalismos que pudieran intimidar al menor, como entrar por la puerta principal de los juzgados y no disponer de una sala de espera propia y adaptada.

Se propone dotar a todos los edificios judiciales en que se lleven a cabo juicios orales de naturaleza penal de sistemas de videoconferencia en una sala específica y distinta a la de vistas, de modo que el menor víctima o testigo de un delito, en el supuesto de que por no haberse preconstituido la prueba, o por otras razones, deba declarar en el juicio, lo haga por videoconferencia desde esa sala específica, la cual estará diseñada para que el menor pueda prestar la declaración en un entorno adecuado y acompañado de personas de su confianza. Esta sala también podría ser utilizada para preconstituir prueba grabada.

Es importante reforzar las oficinas existentes de asistencia a las víctimas, dotándolas de mayores medios personales y materiales para un óptimo funcionamiento y respuesta a las necesidades sociales. En particular, se procurará que una persona al servicio de la Oficina asista al menor desde que se interpone la denuncia, tanto para

mantenerle informado, como para ser su persona de contacto y apoyo, y le acompañe en la fase policial, de preconstitución de la prueba y en el juicio.

A la Fiscalía se le pidió que se adopten las iniciativas necesarias para evitar el conocimiento público de la identidad de los menores víctimas de delito en los procesos penales, tanto en la instrucción como en el juicio. Y que en todos los casos se procure evitar la confrontación visual de los menores testigos de delitos con el inculpado.

Es conveniente, finalmente, que se fomente la autorregulación de los medios de comunicación social de titularidad pública y privada en orden a preservar la intimidad, la dignidad y los derechos de las víctimas, de conformidad con lo dispuesto a este propósito en el artículo 34 del Estatuto de la víctima.

### 1.7.2 MENORES INFRACTORES

#### ***Incidente en el Centro «Tierras de Oria» (Almería)***

A principios de año la institución tuvo acceso a un vídeo en el que se podía ver a dos jóvenes atados de pies y manos, uno de ellos tumbado boca abajo sollozando y pidiendo agua.

A fin de esclarecer los hechos, se iniciaron actuaciones de oficio con la **Consejería de Justicia e Interior de la Junta de Andalucía** al tratarse del Centro de Menores Tierras de Oria, ubicado en la provincia de Almería.

En el informe recibido se comunicó que personal de la Dirección General de Justicia y Cooperación se había desplazado hasta el mencionado centro para comprobar su funcionamiento tanto en lo referente a las medidas de confidencialidad como al protocolo de actuación para la aplicación de las medidas de contención.

Tras las inspecciones oculares y las declaraciones efectuadas por miembros de la Guardia Civil en el seno del procedimiento judicial incoado a resultas de dichas imágenes, se efectuaron cuatro detenciones, de tres vigilantes de seguridad, y de un ex interno del centro, decretándose su libertad provisional por la grabación y difusión del vídeo según informe del **Ministerio Fiscal** cuya colaboración se había solicitado por esta institución.

De lo instruido hasta el momento por el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción único de Purchena resulta que las medidas de sujeción mecánica adoptadas con los menores lo fueron conforme a derecho, sin que hubiera indicios de que los chicos hubieran sido objeto de malos tratos por los responsables del centro.

Sí resultan, en cambio, indicios suficientes de la comisión por parte de un grupo de vigilantes de seguridad de un delito de descubrimiento y revelación de secretos, que habrían sido cometidos en connivencia con una tercera persona.

Al cierre del presente informe anual, el procedimiento estaba pendiente de realizar una serie de diligencias interesadas por la Fiscalía.

El Defensor del Pueblo, desde el respeto a las decisiones judiciales que pudieran adoptarse, ha de poner de relieve que, conforme al artículo 55.3 del Reglamento de Responsabilidad Penal de los Menores (Real Decreto 1774/2004, de 30 de julio) «el uso de los medios de contención será proporcional al fin pretendido, nunca supondrá una sanción encubierta y solo se aplicarán cuando no exista otra manera menos gravosa para conseguir la finalidad perseguida y por el tiempo estrictamente necesario» (15002087).

#### ***Fallecimiento en el Centro Es Pinaret (Illes Balears)***

Ha habido que lamentar en el mes de octubre el fallecimiento de un menor en el Centro de Internamiento de Es Pinaret, como consecuencia de un incendio que se produjo en su habitación.

Por esa razón se han iniciado actuaciones con la **Consejería de Servicios Sociales y Cooperación de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears**, a la que meses antes el Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes había dirigido las conclusiones extraídas de la visita efectuada en febrero de 2015.

Entre las propuestas presentadas merece la pena destacar las siguientes, al hilo del suceso que dio lugar a la incoación de la actuación de oficio del Defensor del Pueblo.

- «El hogar o módulo de aislamiento, denominado «Hogar Gregal», debe ser objeto de una reforma integral. Las habitaciones carecen de ventilación, al tener ventanas que no se abren; el aseo exterior cuenta con un lavabo y un inodoro, ambos de porcelana, lo que puede resultar peligroso en caso de que los menores los rompan y utilicen los trozos para autolesionarse o intentar agredir a otros; la zona no cuenta con sala de ocio ni despacho donde puedan permanecer los vigilantes o educadores y, dado que las habitaciones no cuentan con timbres, los menores, que permanecen solos en las habitaciones entre control y control, deben llamar a voces o golpeando las puertas, lo que no se considera adecuado en una situación de emergencia.
- Durante la visita se observó que, en algunos de los hogares, se encontraban menores solos, sin ningún educador. En un hogar había dos menores y en

otro había uno. Según se informó, ante la escasez de personal no pueden quedarse educadores en aquellos hogares en los que hay menores que pueden estar en separación de grupo, que no quieren ir a las clases o que están de baja para practicar deporte. Por eso se les deja en su habitación, con la puerta cerrada, ya que si necesitan algo pueden pedirlo a través de la ventana de su habitación ya que siempre hay alguien en la zona exterior.

- Las puertas de las habitaciones no cuentan con sistemas de apertura mecánica, de acuerdo con el criterio establecido en el parágrafo 186 del informe anual de 2013. Habida cuenta que las puertas de las habitaciones se cierran con llave, de doble vuelta, sería aconsejable valorar la oportunidad de instalar un sistema de apertura mecánica que posibilitara una evacuación urgente y rápida en situaciones de emergencia.
- Las habitaciones de los menores tienen puertas que permiten el control exterior a través de una pequeña mirilla. Sería aconsejable, por seguridad, que las puertas tuvieran unos ventanucos que permitan mayor posibilidad de observación del interior de la habitación».

A la vista de todo lo anterior, esta institución ha solicitado informe a la citada consejería sobre el resultado de la investigación de las causas del incendio, así como de la investigación interna que se haya efectuado en el centro para conocer si la intervención del personal se ajustó a los protocolos de actuación para situaciones de emergencia y si, a la vista de las conclusiones participadas por el Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes, se han adoptado o piensan adoptarse medidas para mejorar las deficiencias observadas (15013332).

### ***Centro de Sograndio (Oviedo)***

Se recibió queja remitida por un grupo de vigilantes de seguridad privada de Asturias solicitando la intervención de esta institución para la supervisión de lo que consideraban un funcionamiento irregular detectado en el Centro de Menores de Sograndio.

Previo a la recepción de la queja, el Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura había cursado visita al centro, como consecuencia de la cual se formularon propuestas a la **Dirección General de Justicia e Interior del Gobierno del Principado de Asturias** en su mayoría relacionadas con las quejas formuladas por los vigilantes de seguridad.

En la respuesta de la citada dirección general, con respecto a la sugerencia sobre la ampliación del sistema de videovigilancia a las zonas comunes del centro, apuntaban



como necesidad previa la elaboración de un informe por peritos expertos en la materia sobre la ubicación y características técnicas de las cámaras, así como el cumplimiento del trámite legal adecuado en materia de contratación.

Se sugirió también al centro que se permitiese comer a los menores sancionados con la medida de separación de grupo en la mesa de la zona común de las dependencias destinadas a tal fin, lo que se puso en práctica dando las instrucciones precisas para su cumplimiento. Del mismo modo se ha aceptado la sugerencia de evitar que en la ejecución consecutiva de más de una sanción de separación de grupo no se supere el plazo máximo de siete días y que, en caso de superarse, se sacase al interno de la habitación durante un período consecutivo de 12 horas.

También se ha confirmado la modificación de los horarios de salida de tiempo libre, de modo que los jóvenes sancionados puedan disfrutar de dos horas de recreo repartidas entre la mañana y la tarde, y no seguidas a las 8 de la mañana como se venía haciendo.

Respecto a la sugerencia sobre que la aplicación de la medida de contención de aislamiento provisional se utilice durante el tiempo estrictamente necesario, incluso en fin de semana, se reseña que no tienen constancia de ninguna queja al respecto, y que incluso la Fiscalía confirma que los medios de contención física se emplean como último recurso, cuando resultan imprescindibles para garantizar la seguridad de los demás o del propio interno, notificándose tal incidencia inmediatamente al juzgado.

El informe del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura sugería que se facilitase a los menores que ingresaban en el centro un dossier de información adaptado a su nivel formativo y en su lengua. Según la respuesta dada, en el centro existen copias de la información sobre el funcionamiento del centro traducidos al árabe (única lengua extranjera de los internos), dejando en estudio la posibilidad de realizar ejemplares simplificados más accesibles al nivel cultural de algunos internos.

Desde el mes de abril, atendiendo a otra de las sugerencias, el centro cuenta con un libro registro de quejas y peticiones y de impresos normalizados para que puedan quedar registradas las que los menores realizan, entregándoles a ellos una copia, y guardando otra en su expediente.

Como consecuencia de la visita, también se realizó una sugerencia a fin de que los traslados de los menores se realizaran por agentes de paisano y utilizando vehículos camuflados. La Jefatura Superior de Policía en Asturias aceptó la sugerencia con la salvedad de que las circunstancias del caso y la disponibilidad de recursos no lo permitan (15008941).

***Centro Albaidel (Albacete)***

En este apartado debe hacerse mención también a otra actuación tramitada como consecuencia de la queja recibida de un menor interno en el Centro Albaidel, en la que se solicita a la **Consejería de Bienestar Social de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha** informe sobre las razones por las cuales se habrían restringido las visitas con sus familiares por el plazo de un mes, sanción que le estaría provocando mucha ansiedad desde su reingreso después de una fuga, por la que además habría sido sancionado con cinco días de separación de grupo y 15 sin salir a los patios exteriores (15013250).