

## MATERIAS DE ESPECIAL SEGUIMIENTO

## LA UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA

## ESTUDIO GLOBAL DE LAS RECLAMACIONES, DENUNCIAS Y PETICIONES PRESENTADAS EN 2012

En este primer apartado se facilitan los datos generales sobre la totalidad de las quejas y denuncias presentadas en 2012, esto es, las recibidas en la Unidad de Atención Ciudadana y en los restantes órganos de gobierno del Poder Judicial al amparo del Reglamento 1/1998<sup>1</sup>, por una parte, y las denuncias presentadas ante el Servicio de Inspección del Consejo, por otra.

Para valorar los datos que se ofrecen es preciso tener en cuenta que cada uno de los escritos presentados puede haberlo sido por uno/a o más denunciante/s, referirse a uno o más órganos y contener uno o más motivos de reclamación, lo que explica la diversidad de las cifras que se ofrecen en cada uno de estos conceptos.

<b>Órgano ante el que se presentan</b>	<b>Escritos</b>	<b>Demandantes de intervención</b>	<b>Órganos denunciados</b>	<b>Motivos alegados</b>
Unidad de Atención Ciudadana	11.598	12.219	12.127	13.946
Órganos de Gobierno del Poder Judicial	2.008	2.156	2.076	2.215
Servicio de Inspección	425	483	453	485
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>14.031</b>	<b>14.858</b>	<b>14.656</b>	<b>16.646</b>

Las cifras ofrecidas, agrupadas en los cuatro conceptos explicados, suponen en todos los casos una leve tendencia a la baja sobre los datos de 2011, a cuyas cifras globales (14.827 escritos de reclamación o denuncia) se aproximan las del año 2012 (14.031 escritos). Desde el año 2004, en que comenzó a elaborarse esta Memoria de acuerdo con los criterios que sirven de guía a la *Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Administración de Justicia*, hemos asistido a un incremento continuado del número global de quejas y denuncias hasta el 2008, año en que se alcanzó la cota máxima (17.490) para empezar un suave descenso durante 2009 y 2010, con un pequeño repunte durante el año 2011 y un tenue descenso durante el año objeto de este informe, por lo que cabe presumir que se ha estabilizado en estos parámetros, con ligeras variaciones al alza y a la baja, el número global de quejas. El porcentaje de disminución sobre el año anterior se sitúa entre un 5% y un 9%, como se muestra en la tabla que figura a continuación.

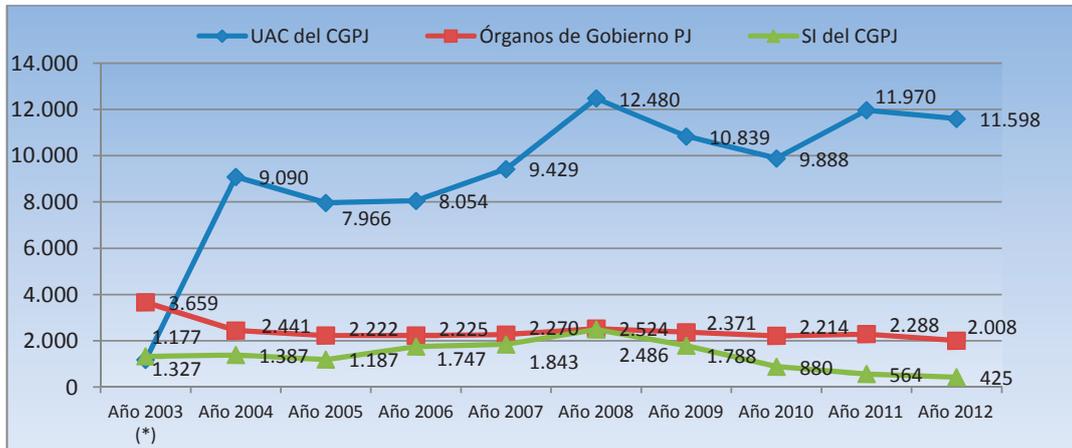
<b>Valor Analizado</b>	<b>Evolución sobre 2011</b>
Número de escritos	-5%
Número de demandantes de intervención	-5%
Número de Órganos denunciados	-5%
Número de motivos alegados	-9%

El porcentaje de disminución es similar para los distintos órganos tramitadores, siendo más acusado en el caso de las denuncias presentadas ante el Servicio de Inspección del Consejo (que oscila entre -19% y -23%, según el valor analizado), inferior para el conjunto de los restantes órganos de gobierno del Poder Judicial (entre -10% y -12%), y más moderado para la Unidad de Atención Ciudadana (entre -3% y -8%). En todo caso, el balance de los datos muestra que, frente a la tendencia siempre creciente que se observa hasta el año 2008, y que afectaba tanto al número de las personas que mostraban su descontento con el funcionamiento de la Administración de Jus-

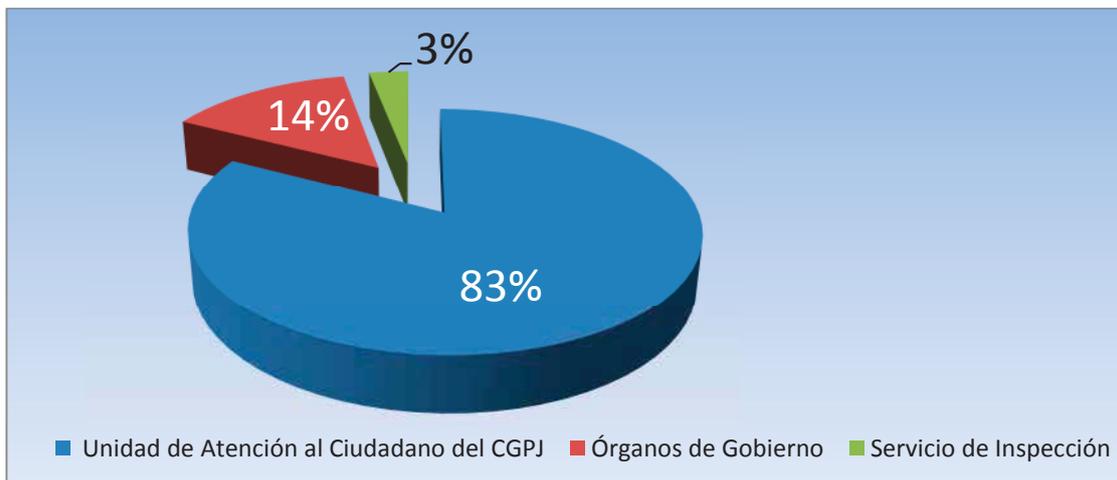
<sup>1</sup> Reglamento 1/1998, de 2 de diciembre, de Tramitación de Quejas y Denuncias relativas al funcionamiento de los Juzgados y Tribunales.

ticia como a las razones de ese descontento y a los órganos afectados, en los últimos años se han producido ligeras variaciones tanto de aumento como de disminución del número de escritos recibidos en los distintos estamentos analizados, por lo que cabe presumir una cierta estabilización.

El gráfico que figura a continuación muestra la evolución de la presentación de escritos desde el año 2003.



La UAC sigue siendo la principal vía de recepción de las quejas y reclamaciones. Así, durante 2012 ha recibido el 83% del total de las presentadas, dos puntos más que el año anterior. En cambio, la recepción de escritos de denuncia por el Servicio de Inspección del CGPJ se contrae un 3%, perdiendo un punto respecto al ejercicio previo; y los tramitados por los restantes órganos de gobierno del Poder Judicial (Decanos/as, Presidentes/as de Audiencias y Presidentes/as de los Tribunales Superiores de Justicia) cae un punto hasta situarse en el 14%.



Debe tenerse en cuenta, además, que la UAC desarrolla una parte importante de su actividad encargándose de las peticiones de atención e información sobre distintas cuestiones relacionadas con el funcionamiento de los Juzgados y Tribunales. Estas peticiones no siempre se formalizan por escrito, por lo que, a los 11.598 escritos de reclamación, deben sumarse 3.417 peticiones de este tipo, 130 de ellas formuladas de forma presencial o por comparecencia directa

en la sede del CGPJ, y el resto telefónicamente, lo que arroja una cifra global algo superior a la del ejercicio anterior (+2%). El conjunto de estas peticiones ofrece cifras muy ligeramente por encima de las del año anterior.

Las materias sobre las que han versado las consultas telefónicas y presenciales se distribuyen en la clasificación que figura a continuación:

<b>Materias</b>	<b>Nº Atenciones</b>	<b>Porcentaje</b>
Información sobre Reclamaciones en Trámite	1.079	32%
Información sobre Actividad y Funciones CGPJ	726	21%
Procedimiento de Quejas y Organización OACS (*)	365	11%
Información General sobre Procedimientos Judiciales y Otros Procedimientos	335	10%
Asesoramiento Jurídico (**)	301	9%
Localización y Funciones Órganos Admón. Justicia	271	8%
Regulación Legal	143	4%
Localización y Funciones Otros Órganos	75	2%
Sin Especificar	74	2%
Coordinación de las OACS, Decanatos, etc...	48	1%
<b>Total general</b>	<b>3.417</b>	<b>100%</b>

(\*) La denominación de "OACS" se refiere a las Oficinas de Atención Ciudadana territoriales

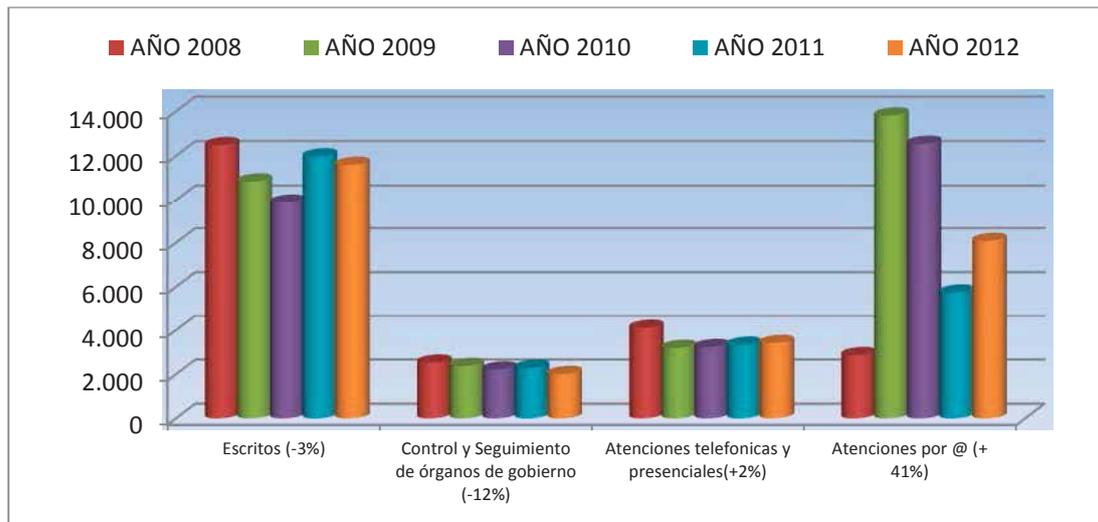
(\*\*) La Unidad de Atención Ciudadana no presta asesoramiento jurídico, derivándose en estos supuestos a las personas interesadas a los Servicios de Orientación Jurídica más próximos a sus domicilios.

Durante el año 2012 se ha recibido un total de 7.378 escritos de correo electrónico, de los cuales 3.528 han dado lugar a la incoación de expedientes (ya de queja, ya de petición de información, ya de sugerencia) y el resto, 3.850, ha sido contestado directamente. Se expone en el gráfico que figura más adelante el número total de mensajes atendidos, aunque no hayan dado lugar a la incoación de un expediente.

Además, se han recibido por esa vía 15.106 escritos dirigidos al Consejo en relación con temas de actualidad sobre determinadas actuaciones de Juzgados, Tribunales o del propio Consejo, de los cuales 604 han sido contestados (constando contabilizados en el gráfico que figura a continuación), no habiéndose dado respuesta al resto al no disponer de la dirección del remitente, pues han sido enviados a través de alguna de las plataformas existentes en internet para formular peticiones.

Se ha producido un incremento del 41% en el número total de correos electrónicos atendidos respecto al año anterior. Si observamos más de cerca este tipo de atenciones y apuntamos a aquellos correos electrónicos que han dado lugar a la incoación de un expediente o los que entrañan una consulta que requería una contestación directa, observamos que la cifra referida al primer grupo ha aumentado durante 2012 en un 45% y la relacionada con el segundo lo ha hecho en un 17%.

La actividad de la UAC durante 2012 se resume, pues, en un total de 25.105 intervenciones, desglosadas en la tramitación de escritos o expedientes de queja (11.598, de los que 3.528 se han recibido por correo electrónico); control y seguimiento de las quejas tramitadas por otros órganos de gobierno (2.008); atenciones telefónicas y presenciales (3.417); y atenciones por correo electrónico (8.082). En el siguiente gráfico se muestran los datos de los últimos cinco años.



## LOS MOTIVOS DE LAS QUEJAS

La Unidad de Atención Ciudadana utiliza para la clasificación estadística de los escritos recibidos un catálogo de motivos de reclamación adaptado al texto de la *“Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia”*, siguiendo la serie iniciada en 2004. Esta clasificación estadística ofrece innumerables ventajas, ya que permite un seguimiento pormenorizado de la aplicación de la *Carta de Derechos* y facilita el cumplimiento de la obligación del CGPJ de incluir en su memoria anual *“la referencia específica y suficientemente detallada a las quejas, reclamaciones y sugerencias formuladas por los ciudadanos sobre el funcionamiento de la Administración de Justicia”*, de acuerdo con el contenido literal del último apartado de la misma referente a su *“eficacia”*.

No obstante, la gran diversidad de los motivos expuestos en los escritos tramitados obliga a tener en cuenta otras categorías que, sumadas a los apartados de la *Carta*, quedan un tanto difuminadas y no se entienden con claridad. El esquema básico de clasificación de los motivos de las quejas y denuncias responde a estos ejes esenciales:

- Motivos relativos al funcionamiento de los Juzgados y Tribunales

➤ Motivos que pueden implicar vulneración de los derechos de la *Carta*

➤ Motivos que no tienen correlación en los derechos de la *Carta*<sup>2</sup>

- Actuación profesional de Jueces/zas, Secretarios/as Judiciales, Fiscales/as y Técnicos/as al servicio de la Administración de Justicia
- Modo de practicar las actuaciones (errores procesales, actos de comunicación....)

- Motivos que implican únicamente disconformidad con el contenido de resoluciones judiciales, los cuales, por su propio contenido, no implican disfunción alguna.

- Motivos de queja inclasificables o ajenos a las competencias de la Administración de Justicia o del CGPJ

- Peticiones de información, sugerencias y agradecimientos<sup>3</sup>.

<sup>2</sup> y <sup>3</sup> Vid. Apartado 6 de esta Memoria.

El número de motivos alegados es siempre superior al de escritos recibidos porque en algunas reclamaciones la motivación de la queja es plural. Durante 2012 se han computado un total de 16.650 motivos de reclamación, lo que supone una disminución del 10% sobre los datos del año anterior. La distribución de esta variación es desigual ya que, mientras las quejas relativas al funcionamiento de Juzgados y Tribunales, que es el bloque más importante, se reducen en un 19% y las denominadas inclasificables o referidas a cuestiones ajenas a las competencias del CGPJ lo hacen en un 2%, por otra parte las referidas a disconformidad con resolución judicial se han incrementado en un 20%, las peticiones de información también lo han hecho en un 65% y se ha producido un aumento de las sugerencias (23%) y agradecimientos (35%). No obstante, hay que señalar que las cantidades absolutas de esos epígrafes son muy reducidas, como se observa en la siguiente tabla.

Las grandes categorías de los motivos de las quejas y reclamaciones son las siguientes:

<b>Motivos de los escritos</b>	<b>Número</b>	<b>Porcentaje</b>
Relativos al funcionamiento de Juzgados y Tribunales	11.045	66%
Disconformidad con resolución judicial	3.095	19%
Inclasificable o cuestión ajena	1.299	8%
Peticiones de Información	974	6%
Sugerencias	146	1%
Agradecimientos	87	1%
<b>Total General</b>	<b>16.646</b>	<b>100%</b>

Desglose general de los motivos relativos al funcionamiento de Juzgados y Tribunales, según los criterios de la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia.

El 92% de los motivos de reclamación relativos al funcionamiento de los Juzgados y Tribunales responde a las categorías de la *Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia*<sup>4</sup>. La siguiente tabla explica la clasificación de las quejas recibidas de acuerdo con los apartados principales de la *Carta* (una justicia moderna y abierta a la ciudadanía; una justicia que protege a los más débiles; y una relación de confianza con abogados/as y procuradores/as) y los desgloses de esos apartados principales:

<b>Motivos Carta de Derechos</b>	<b>Año 2011</b>	<b>Año 2012</b>	<b>% sobre total año 2012</b>	<b>Evolución sobre 2011</b>
Una justicia transparente	899	748	7,4%	-17%
Una justicia comprensible	18	3	0,0%	-83%
Una justicia atenta	5.234	4.259	41,9%	-19%
Una justicia responsable ante la ciudadanía	253	204	2,0%	-19%
Una justicia ágil y tecnológicamente avanzada	6.035	4.735	46,6%	-22%
<b>Total 'Justicia moderna y abierta...'</b>	<b>12.439</b>	<b>9.949</b>	<b>97,9%</b>	<b>-20%</b>
Protección de las víctimas del delito	45	23	0,2%	-49%
Protección de los menores	9	3	0,0%	-67%

<sup>4</sup> 10.164 motivos de los 11.045 expuestos en la primera fila de la tabla anterior, que también contiene las referidas a actuación profesional y modo de practicar las actuaciones.

Protección de los discapacitados	87	79	0,8%	-9%
Los inmigrantes ante la justicia	8	3	0,0%	-63%
<b>Total 'Una Justicia que protege a los más débiles'</b>	<b>149</b>	<b>108</b>	<b>1,1%</b>	<b>-28%</b>
Una conducta deontológicamente correcta	54	46	0,5%	-15%
Un/a ciudadano/a informado	5	4	0,0%	-20%
Una justicia gratuita de calidad	115	57	0,6%	-50%
<b>Total 'Una relación de confianza...'</b>	<b>174</b>	<b>107</b>	<b>1,1%</b>	<b>-39%</b>
<b>Total Motivos Carta De Derechos</b>	<b>12.762</b>	<b>10.164</b>	<b>100%</b>	<b>-20%</b>

## Las quejas relativas al capítulo "Una justicia moderna y abierta a los ciudadanos"

Este primer capítulo de las causas expuestas en las quejas tramitadas agrupa los derechos a una justicia transparente, comprensible, atenta, responsable, ágil y tecnológicamente avanzada.

### **Una justicia transparente**

Durante 2012 se ha producido un descenso de los motivos de reclamación referidos a la transparencia de la justicia (-17%), continuando la tendencia registrada en 2010 (-6%) y 2011 (-9%), y en contra de la de años anteriores (en 2007, 2008 y 2009 habían crecido un 57%, 70% y 10%, respectivamente). Sigue siendo muy importante el peso que los motivos de queja relativos a los Registros Civiles tienen sobre el total (47%), aunque inferior al del año 2011 (57%). Las quejas relativas a este capítulo engloban los siguientes motivos:

<b>Una justicia transparente</b>	<b>Número</b>	<b>Porcentaje</b>
Información general y actualizada sobre funcionamiento de juzgados y características y requisitos genéricos de los distintos procedimientos judiciales	245	33%
Creación y dotación de oficinas de atención al ciudadano	10	1%
Información sobre horarios de atención al público	10	1%
Información transparente sobre estadística, pendencia etc. de juzgados de toda España	2	0%
Información sobre estado y contenido de los procesos en que se acredite interés	239	32%
Acceso a documentos, libros y registros	68	9%
Derecho a conocer por escrito motivos de la denegación	3	0%
Información telefónica adecuada	157	21%
Directorios y carteles	14	2%
<b>Total General</b>	<b>748</b>	<b>100%</b>

### **Una justicia comprensible**

El número de quejas relacionadas con la inteligibilidad de la justicia sigue siendo muy escaso. Desde el año 2006 el número de quejas por este motivo oscila entre 5 y las 18 del año 2011, habiendo descendido durante el año 2012 hasta 3, con el siguiente desglose.

<b>Una justicia comprensible</b>	<b>Número</b>	<b>Porcentaje</b>
Uso de términos sencillos y comprensibles en notificaciones y citaciones	2	67%
Uso de lenguaje sencillo y comprensible en vistas y comparecencias	0	0%
Elaboración de sentencias y resoluciones comprensibles	0	0%
Derecho a disponer de formularios gratuitos sobre procedimientos	1	33%
<b>Total General</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

### **Una justicia atenta**

El derecho a una justicia atenta agrupa conceptos relativos al trato personal e institucional recibido, es decir, no sólo a la forma en que son atendidas las personas que acuden a los órganos judiciales, sino también a la puntualidad de las actuaciones, a la información sobre las eventuales suspensiones de juicios y vistas, a las condiciones de las dependencias judiciales, al pago de las indemnizaciones a las personas citadas como testigos, al horario de atención al público y al uso de lenguas cooficiales.

Desde el año 2005 se había apreciado una tendencia a la baja de las quejas referidas a este tipo de motivos. Sin embargo, en 2007 asistimos a una brusca ruptura de esta corriente, con un incremento del 72% sobre los datos del año anterior, la cual se confirmó en 2008, aunque con un alcance más limitado (+58%). En 2009 este apartado de la *Carta* reflejó también la reducción global de las reclamaciones, con una bajada del 20% respecto de los datos del año anterior. El año 2010 registra de nuevo un descenso del 19% que, sin embargo, no se mantuvo en el ejercicio 2011, en el que se incrementaron en un 15%, volviendo a descender durante el ejercicio objeto de este estudio en un 19%.

También en este apartado sigue siendo relevante el peso de las quejas relativas al funcionamiento de los Registros Civiles, en los que la gestión es esencialmente administrativa, con un elevado volumen presencial de usuarios/as para quienes tiene un impacto muy notable la calidad de la atención recibida y que aglutinan el 66% de los motivos de reclamación basados en la vulneración de alguno de los derechos que configuran el epígrafe global de “una justicia atenta”, aunque con un descenso de diecinueve puntos respecto a 2011.

Los datos globales sobre las reclamaciones relativas a este apartado de la *Carta* aglutinan el 42% del total y constituyen, junto con las reclamaciones que afectan al derecho a una justicia ágil y tecnológicamente avanzada (46,4%), las dos expresiones fundamentales del descontento de la ciudadanía. Durante 2012 nuevamente las reclamaciones por dilaciones representan el montante más importante y las referidas a una justicia atenta vuelven a ocupar el segundo lugar.

Como ya se ha indicado en otras memorias, la relevancia del epígrafe de la *Carta* sobre el derecho a una justicia atenta radica en que la efectividad de algunos de los derechos que agrupa no depende de un modo tan ineludible como en otros capítulos de las inversiones presupuestarias, sino que también tiene gran influencia la aplicación de políticas organizativas y de sensibilización que tengan en cuenta el servicio público que la justicia debe prestar a la ciudadanía. Si dejamos al margen las quejas sobre los horarios de atención al público y la adecuación de las sedes judiciales, evidentemente ligadas a la dotación de medios por las Administraciones competentes, el resto de los derechos pueden garantizarse mejor en la medida en que los órganos jurisdiccionales asuman que uno de los principales objetivos organizativos de las oficinas judiciales debe ser, precisamente, el cumplimiento de la Carta de Derechos (artículo 435.3 de la Ley Orgánica del Poder Judicial).

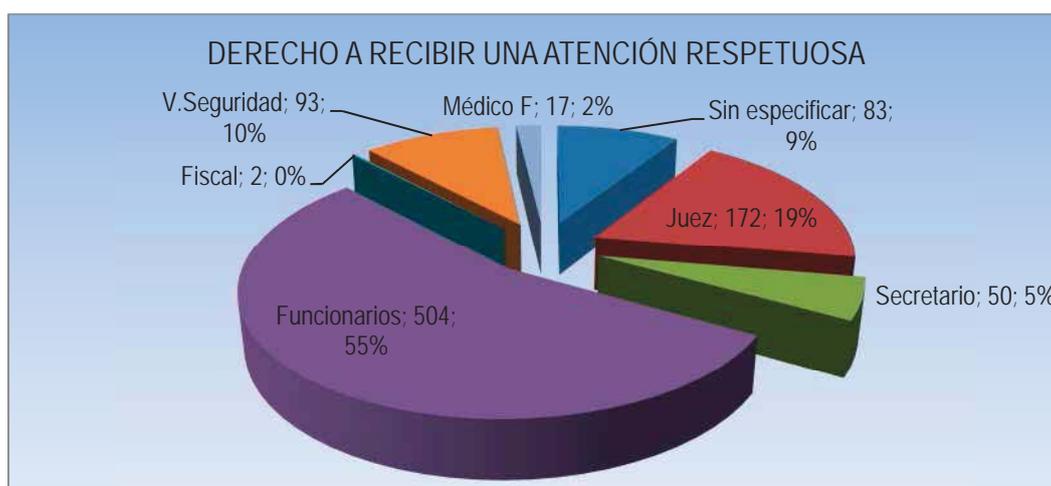
La distribución interna de los conceptos agrupados en este capítulo es la que se explica en la siguiente tabla:

<b>Una justicia atenta</b>	<b>Número</b>	<b>Porcentaje</b>
Derecho a recibir atención respetuosa	921	22%
Derecho a la puntualidad en el inicio de las actuaciones judiciales	74	2%
Derecho a información sobre retraso o suspensión de actos procesales	79	2%
Derecho a ser informado con antelación de la suspensión del juicio	165	4%
Derecho a comparecencia lo menos gravosa posible	448	11%
Derecho a la celeridad en el pago de indemnizaciones por desplazamiento	10	0%
Derecho a unas dependencias adaptadas a la espera y atención correcta	540	13%
Derecho a protección de testigos o colaboradores no víctimas (*)	6	0%
Derecho a que se identifiquen los/as funcionarios/as actuantes	72	2%
Derecho a la atención personal del juez/a o secretario/a judicial respecto de incidencias en el funcionamiento del órgano judicial (**)	39	1%
Derecho a que se cumpla el principio de inmediación	4	0%
Horario insuficiente (***)	1.259	30%
Derecho al uso de la lengua oficial que se elija	20	0%
Derecho a reducir los tiempos de espera	622	15%
<b>Total General</b>	<b>4.259</b>	<b>100%</b>

(\*) Este motivo, cuando se alega por víctimas de delitos, se trata en un apartado específico. (\*\*) Este motivo tiende a ser malinterpretado por los/as ciudadanos/as, que consideran que el/la Juez/a o el/la Secretario/a Judicial tienen que recibirlos para tratar directamente cuestiones que son de índole jurisdiccional, lo que obviamente no reconoce el derecho consagrado en *La Carta*, referido a aspectos de funcionamiento del órgano que sirven.

(\*\*\*) Motivo referido, sobre todo, a la necesidad que percibe el/la ciudadano/a de ampliar los horarios de los registros civiles.

Las reclamaciones y denuncias referidas al trato recibido (22% del total de quejas del apartado “Una Justicia Atenta”) se han concretado distinguiendo el cargo de la persona a la que se imputan esas deficiencias de trato. Así:



El peso específico que cada una de estas categorías tiene sobre el total es similar al de años anteriores y parece responder a variables como la frecuencia en el trato, que lógicamente es

más elevada en el caso de los/as funcionarios/as al servicio de la Administración de Justicia, o la identificación del cargo desempeñado, que es más evidente en los/as Jueces/zas y Magistrados/as, en cuanto presiden los juicios y vistas, que, por ejemplo, en el caso de los/as Secretarios/as Judiciales.

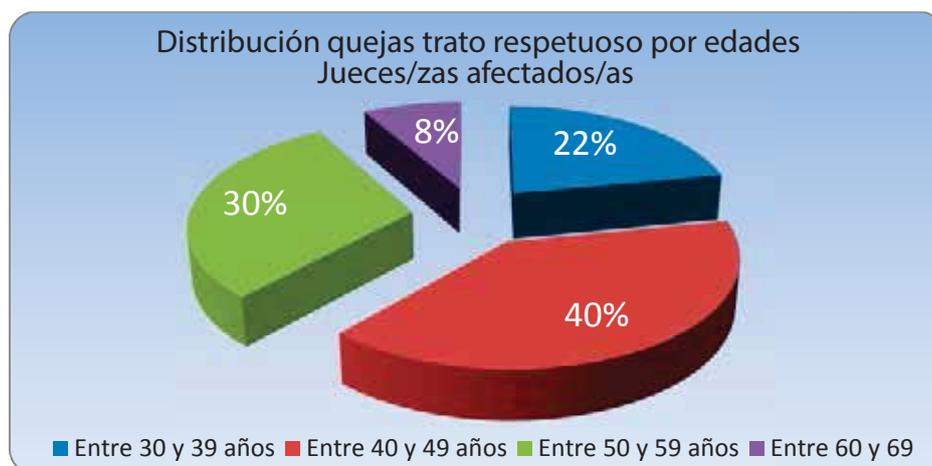
Las quejas relacionadas con la falta de identificación de los/as funcionarios/as fueron 72 en total, lo que supone un 2% del total de esta apartado (Una Justicia atenta). No se trata, por tanto, del motivo de queja con mayor peso dentro del capítulo, pues es ampliamente superado, por ejemplo, por el derecho a un horario suficiente (30%), a recibir una atención respetuosa (22%), a reducir los tiempos de espera (15%), o a unas dependencias adaptadas a la espera y atención correcta (13%).

Es de destacar el aumento de las quejas por el trato recibido de parte de los/as Jueces/zas (en un 3%), por los/as Secretarios/as Judiciales (19%), y por los/as Médicos Forenses (31%), y la bajada en las correspondientes los/as Fiscales/as que pasan de 5 a 2, y por los/as Vigilantes de Seguridad (-15%) y las quejas sobre el trato de los/as funcionarios/as (-19%).

En el caso del trato recibido de parte de Jueces/zas y Magistrados/as de carrera, hemos relacionado las quejas recibidas teniendo en cuenta dos variables, la edad y la antigüedad en la carrera. En todo caso, se hace constar que dicho estudio no presupone la existencia de responsabilidades disciplinarias por parte de dichos/as Jueces/zas y Magistrados/as sino únicamente que el motivo de queja denunciado está relacionado con el derecho, reconocido en la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia, a ser atendido de manera respetuosa.

<i>Distribución quejas según edad jueces/zas</i>	<i>Número</i>	<i>Porcentaje</i>
Entre 30 y 39 años	32	22%
Entre 40 y 49 años	58	40%
Entre 50 y 59 años	44	30%
Entre 60 y 69	12	8%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>146</b>	<b>100%</b>

Como puede observarse en el siguiente gráfico, el 62% del total de las quejas se refiere a Jueces/zas o magistrados/as con un tramo de edad comprendido entre los 30 y los 50 años, mientras que el 48% restante se distribuye entre los/as que tienen más de 50.



**Distribución quejas trato respetuoso por edades Jueces/zas afectados/as**

En la siguiente tabla puede observarse la distribución del número total de aquellas quejas relativas al derecho a recibir una atención respetuosa en base a la antigüedad de los/as Jueces/zas y Magistrados/as afectados/as por las reclamaciones.

<i>Distribución de quejas según antigüedad jueces/zas</i>	<i>Número</i>	<i>Porcentaje</i>
Menos de 10 años	59	40%
Entre 10 y 19 años	42	29%
Entre 20 y 29 años	35	24%
Entre 30 y 40 años	10	7%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>146</b>	<b>100%</b>

### ***Una justicia responsable ante la ciudadanía***

En este capítulo se produce un descenso del 19% de las quejas en relación con el año anterior. La vulneración del derecho a una justicia responsable sigue siendo un motivo de reclamación poco importante en términos absolutos (204 reclamaciones, el 2% de las presentadas por motivos de la *Carta*).

<i>Una justicia responsable ante el ciudadano</i>	<i>Número</i>	<i>Porcentaje</i>
Derecho a disponer de formularios de reclamación accesibles	27	13%
Derecho a exigir responsabilidades por error judicial o anormal funcionamiento	18	9%
Responsabilidad por pérdida de documentos, efectos o expedientes	159	78%
<b>Total General</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>

### ***Una justicia ágil y tecnológicamente avanzada***

El número total de reclamaciones de este bloque ha experimentado un descenso del 22% respecto de los datos del año 2011, pasando de 6.035 a 4.735.

Se reproduce en este epígrafe, por lo demás, el enorme peso que el funcionamiento de los Registros Civiles tiene en la percepción global sobre la agilidad y modernidad de la justicia, ya que, del total de los motivos de reclamación computados en este epígrafe, el 31% (1.484) se refiere a los Registros Civiles, porcentaje inferior en tres puntos a la del año 2011.

En todo caso, la quejas que se basan en la dilación de los procedimientos no siempre se pueden atribuir a la capacidad resolutoria de la persona titular del órgano judicial (en cuyo caso da lugar a la incoación de las correspondientes diligencias en el Servicio de Inspección), sino que en muchos casos tiene que ver con causas estructurales, con el exceso de trabajo que pesa sobre un elevado número de órganos judiciales, con la deficiente dotación y/o formación de las plantillas y con las disfunciones de los mecanismos empleados en la cobertura de bajas, vacantes, vacaciones, etc. La distribución interna de los conceptos agrupados en el derecho a una justicia ágil es la siguiente:

<b>Una justicia ágil y tecnológicamente avanzada</b>	<b>Número</b>	<b>Porcentaje</b>
Derecho a tramitación ágil de los asuntos que le afecten y a conocer las causas de los retrasos	3.811	80%
Derecho a un diseño adecuado de las plantillas	195	4%
Ausencia de personal en oficina o servicio judicial durante la jornada laboral	155	3%
Derecho a que se cubran las plazas vacantes	4	0%
Derecho a una organización interna racional de la oficina o servicio judicial	403	9%
Derecho a conocer la duración debida de un procedimiento.	1	0%
Derecho a no aportar documentos que obren en poder de la administración	6	0%
Derecho al uso nuevas tecnologías por la administración de justicia	153	3%
Genérica	7	0%
<b>Total General</b>	<b>4.735</b>	<b>100%</b>

Cuando el texto de las quejas o las actuaciones realizadas durante su tramitación lo permiten, la UAC aplica un criterio estadístico propio para conocer la fase del proceso en que se produce la dilación alegada, distinguiendo a estos efectos entre asuntos en trámite (fase declarativa), asuntos pendientes de sentencia o resolución final y asuntos en ejecución.

El siguiente gráfico explica la distribución porcentual que supone cada una de estas fases, distribución sobre la que conviene explicar que el menor peso otorgado a los posibles retrasos en la fase de ejecución (en contra de la creencia generalizada de que la ejecución sufre más dilaciones que la fase declarativa) responde al hecho de que en el *universo* tomado en consideración un elevado número de quejas se refiere a retrasos en expedientes de Registro Civil, en los que no se distingue la ejecución como una fase autónoma.



### ***Las quejas relativas al capítulo "Una justicia que protege a los más débiles"***

Como en los años anteriores, el número de reclamaciones agrupadas en este bloque sigue siendo relativamente bajo, ya que representa un 1,04% sobre el total de los motivos alegados. Este dato debe ser interpretado con cautela, puesto que puede responder en parte a la consolidación

del sistema de protección de las víctimas de delitos y al desarrollo de políticas de integración, de igualdad o de protección de los menores, pero también puede encubrir una suerte de *invisibilidad* de las personas más débiles ante la justicia, que reflejan esa situación de vulnerabilidad también en un menor acceso, por múltiples circunstancias, a los cauces de reclamación.

### **La protección de las víctimas del delito**

El año 2012 se recibieron 23 reclamaciones relacionadas con este epígrafe, frente a las 45 de 2011. El motivo de queja más frecuente –aunque en número extremadamente limitado- sigue siendo el incumplimiento del deber de adoptar medidas que garanticen que la víctima no coincida con la persona imputada o acusada en las dependencias judiciales, seguido de la ausencia de medidas para garantizar la dignidad e intimidad de la víctima en sus comparecencias. En 2009 se registraron 18 quejas por aquel motivo, en 2010 fueron 15 y en 2011 ascendió a 25 y en 2012 un total de 13.

<b>Protección de las víctimas del delito</b>	<b>Número</b>	<b>Porcentaje</b>
Derecho a la información de la víctima de delito	2	9%
Potenciación de los cometidos de las Oficinas de Asistencia a la Víctima	0	0%
Derecho de la víctima a que en su comparecencia se respete su dignidad e intimidad	5	22%
Derecho de la víctima a obtener protección de forma inmediata	3	13%
Derecho de la víctima a adopción de medidas para que no coincida con el agresor en las dependencias judiciales.	13	57%
<b>Total General</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

### **Protección de los menores**

Las reclamaciones por este motivo constituyen un dato absolutamente residual y como tal viene consolidándose desde 2006.

<b>Protección de los menores</b>	<b>Número</b>	<b>Porcentaje</b>
Derecho a que las comparecencias de menores tengan lugar de forma adecuada a su situación y desarrollo	2	67%
Derecho a que se garantice la reserva en actuaciones con menores	1	33%
<b>Total General</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

### **Protección de los discapacitados**

En este epígrafe asistimos a un suave descenso del número de reclamaciones, que se cifra en un 10% respecto a 2011. La inmensa mayoría de las quejas se refieren a la necesidad de suprimir las barreras arquitectónicas en los edificios judiciales.

<b>Protección de los discapacitados</b>	<b>Número</b>	<b>Porcentaje</b>
Comparecencia solo cuando resulte estrictamente necesaria	2	3%
Derecho a que desaparezcan barreras arquitectónicas en edificios judiciales	74	95%
Derecho a intérprete o medios técnicos de los ciudadanos sordos, mudos o ciegos	2	3%
Genérica	1	1%
<b>Total General</b>	<b>79</b>	<b>100%</b>

## Los inmigrantes ante la justicia

Los motivos de queja relacionados con este epígrafe de la Carta siguen siendo muy reducidos. Si en 2006 se registraron 4 quejas, que aumentaron en 2007 hasta 15, en 2008 se aprecia un nuevo descenso, con un total de 9 quejas, 7 en 2009 y 13 en 2010, 8 en 2011 y 3 en 2012. Y, como se advertía en la introducción de este apartado, no puede descartarse que la mayor vulnerabilidad de los inmigrantes arrastre esa especie de invisibilidad en la posibilidad teórica de formular reclamaciones por el funcionamiento de la justicia.

<b>Los inmigrantes ante la justicia</b>	<b>Número</b>	<b>Porcentaje</b>
Derecho a no sufrir discriminación	1	33%
Protección adecuada asegurando que comprendan el significado y trascendencia jurídica de las decisiones que le afectan	1	33%
Derecho a intérprete	1	33%
<b>Total General</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

## Las quejas relativas a las relaciones con abogados y procuradores

Las quejas que se refieren a este bloque han disminuido en un 39% respecto de 2011, con un total de 107 quejas. Estas quejas dan lugar al traslado al Colegio profesional correspondiente o, en su caso, a las Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita. Es precisamente el proceso para el reconocimiento del derecho a la justicia gratuita, con particular incidencia de los tiempos de espera o la limitación de números de atención en las grandes ciudades, el aspecto que más reclamaciones acumula, el 53 % del total.

<b>Una relación de confianza con Abogados y Procuradores</b>	<b>Número</b>	<b>Porcentaje</b>
Una conducta deontológicamente correcta	46	43%
Un ciudadano informado	4	4%
Una justicia gratuita de calidad	57	53%
<b>Total General</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>

## Especial referencia a las quejas relativas al funcionamiento de los Registros Civiles

Las reclamaciones relacionadas con deficiencias de diversa naturaleza en los Registros Civiles siguen siendo muy elevadas y también en este ámbito se aprecian los efectos del aumento general de todos los valores asociados a las quejas (número de escritos, de motivos y de órganos). El número de motivos de reclamación asociados al funcionamiento de los registros civiles desciende un 9%, tras la subida del 13% experimentada durante el año 2011, por lo que parece que su número se ha estabilizado.

El peso relativo que las reclamaciones por el funcionamiento de los Registros Civiles tiene sobre el conjunto de las referidas al funcionamiento de los juzgados y tribunales es del 44%. Es de señalar que si consideramos todos los motivos de los escritos que se refieren a los Registros Civiles (disconformidad con resolución judicial, cuestión ajena o inclasificable y peticiones de información o sugerencias) el porcentaje que se alcanza es del 31%. En la siguiente tabla se muestra qué peso relativo tiene en cada uno de los apartados de la Carta de Derechos sobre los que se ha recibido alguna reclamación derivada de la actuación de un Registro Civil:

<i>Apartados de 'La Carta'</i>	<i>Nº general de motivos</i>	<i>Nº motivos Registro Civil</i>	<i>Porcentaje sobre el total de quejas por este motivo</i>
Una justicia transparente	748	354	47%
Una justicia comprensible	3	0	0%
Una justicia atenta	4.259	2.814	66%
Una justicia responsable ante el ciudadano	204	59	29%
Una justicia ágil y tecnológicamente avanzada	4.735	1.484	31%
Protección de los discapacitados	79	14	18%
Los inmigrantes ante la justicia	3	0	0%
Una conducta deontológicamente correcta	46	1	2%
Actuación profesional	228	8	4%
Modo de practicar las actuaciones	653	78	12%

La percepción ciudadana sobre la transparencia, la calidad de la atención prestada y la agilidad de la Administración de Justicia sigue estando tremendamente lastrada por las disfunciones de los Registros Civiles. Nada menos que el 66% de las quejas basadas en la deficiente atención derivan de la relación de la ciudadanía con un Registro Civil, lo mismo que el 47% de las reclamaciones presentadas por falta de transparencia y el 31 % en las quejas sobre la agilidad de la justicia.

Los tres principales motivos de reclamación sobre los Registros Civiles siguen siendo el horario insuficiente, la tramitación lenta, la insuficiencia de la plantilla y del horario, y los tiempos de espera, que, sumados, acaparan el 53% de los motivos de reclamación. En el cuadro siguiente se muestran los motivos principales de reclamación en orden descendente y su porcentaje acumulado:

<i>Principales motivos de reclamación</i>	<i>Número</i>	<i>Porcentaje sobre Total</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Derecho a un horario suficiente	1232	26%	26%
Derecho a tramitación ágil de los asuntos que le afecten y a conocer las causas de los retrasos	739	16%	42%
Derecho a reducir los tiempos de espera	536	11%	53%
Derecho a unas dependencias adaptadas a la espera y atención correcta	418	9%	62%
Derecho a una organización interna racional de la oficina o servicio judicial	349	7%	69%
Derecho a recibir atención respetuosa	304	6%	76%
Derecho a comparecencia lo menos gravosa posible	251	5%	81%
Derecho a un diseño adecuado de las plantillas	181	4%	85%
Información general y actualizada sobre funcionamiento de juzgados y características y requisitos genéricos de los distintos procedimientos judiciales	177	4%	89%
Derecho al uso nuevas tecnologías por la administración de justicia	134	3%	91%
Derecho a conocer por escrito motivos de la denegación	128	3%	94%
Ausencia de personal en oficina o servicio judicial durante la jornada laboral	73	2%	96%

Responsabilidad por pérdida de documentos, efectos o expedientes	47	1%	97%
Acceso al contenido de la leyes españolas y de la UE	32	1%	97%
Derecho a que se identifiquen los funcionarios actuantes	29	1%	98%

El problema global de los Registros Civiles subsiste, pues pese a la aprobación de la Ley 20/2011, de 21 de julio, del Registro Civil, publicada en el Boletín Oficial del Estado de 22 de julio de 2011, lo cierto es que todavía no se ha puesto en marcha al establecerse una *vacatio legis* de tres años. En la siguiente tabla se ofrecen los datos de las quejas recibidas en los siete últimos años, agrupadas por la Comunidad Autónoma en la que tienen su sede los Registros afectados por dichas reclamaciones:

<b>TERRITORIO</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>Evolución 2011-2012</b>	<b>Evolución 2004-2011</b>
Comunidad de Madrid	570	1032	1159	1104	1850	1934	1091	2716	1527	-44%	168%
Comunidad de Valencia	299	242	697	972	879	507	582	1004	1079	7%	261%
Cataluña	586	433	470	784	753	657	463	758	337	-56%	-42%
Andalucía	174	380	485	570	381	315	353	486	327	-33%	88%
Canarias	78	102	139	401	437	223	221	277	175	-37%	124%
Órganos Centrales	630	545	648	524	620	361	310	272	414	52%	-34%
Castilla-La Mancha	72	80	71	68	132	129	172	210	182	-13%	153%
Murcia	153	73	44	65	195	154	101	199	406	104%	165%
Castilla Y León	31	37	53	59	312	54	63	163	78	-52%	152%
País Vasco	33	95	66	135	219	101	78	111	95	-14%	188%
Asturias	14	24	25	28	57	21	29	91	13	-86%	-7%
Aragón	30	21	18	29	48	41	66	62	216	248%	620%
Cantabria	11	16	15	46	26	22	29	46	15	-67%	36%
Galicia	70	100	52	41	130	41	38	42	29	-31%	-59%
La Rioja	20	14	33	27	108	80	39	24	8	-67%	-60%
Las Islas Baleares	16	30	37	33	101	41	26	21	96	357%	500%
Navarra	30	19	9	18	29	23	19	21	18	-14%	-40%
Extremadura	8	2	14	18	55	14	10	15	29	93%	263%

Las Comunidades en que se han incrementado las quejas respecto al año anterior son la Comunidad Valenciana (7%), Órganos Centrales (52%), Murcia (104%), Aragón (248%), Islas Baleares (357%) y Extremadura (93%). En el resto de Comunidades, la reducción ha sido generalizada y de magnitudes importantes en la Comunidad de Madrid (-44%), Cataluña (-56%), Castilla y León (-52%), Asturias (-86%), Cantabria y La Rioja (ambas con un -67%)

La siguiente tabla identifica los Registros Civiles que han superado durante el año 2012 el límite de 50 expedientes de reclamación. Podemos observar algunas diferencias respecto al año 2011. Así, Zaragoza, Cartagena y Palma experimentan un notable incremento del número

de reclamaciones que evidencia la situación crítica que atraviesan. Por el contrario desaparecen de esta relación algunos registros civiles que el año 2011 tuvieron más de 50 quejas y que el año 2012 no han llegado a esta cota, como son los de Burgos (de 58 a 32), Cornellá de Llobregat (de 70 a 19), Sabadell (de 51 a 5) y Murcia (de 58 a 2). Hay otros Registros Civiles que aparecen por primera vez, como son los citados de Cartagena, Palma y Zaragoza, así como el de Las Palmas de Gran Canaria.

<b>REGISTRO CIVIL</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>Diferencia</b>	<b>Evolución</b>
Castello de la Plana	181	491	310	171%
Registro Civil Central	242	369	127	52%
Collado Villalba	185	347	162	88%
Fuenlabrada	943	277	-666	-71%
San Javier	94	246	152	162%
Elx/Elche	191	227	36	19%
Zaragoza	58	214	156	269%
Alcorcón	378	183	-195	-52%
Madrid	228	145	-83	-36%
Cartagena	7	114	107	1529%
Toledo	106	105	-1	-1%
Sagunto	92	104	12	13%
Getafe	100	104	4	4%
Torrejón de Ardoz	74	97	23	31%
Barcelona	113	84	-29	-26%
Móstoles	84	74	-10	-12%
Palma	12	69	57	475%
Las Palmas de Gran Canaria	34	63	29	85%
Valencia	216	59	-157	-73%
Alcalá de Henares	75	53	-22	-29%
Parla	93	52	-41	-44%

### **Las quejas basadas en otros motivos no recogidos en la Carta de Derechos**

En este apartado se recogen las reclamaciones referidas a la actuación de los profesionales (Jueces/zas, Fiscales/as, Secretarios/as Judiciales y técnicos/as al servicio de la Administración de Justicia) y a la forma de llevar a cabo esa actuación, cuando se fundamentan en motivos de queja no recogidos como un derecho específico en la *Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia*.

<b>Otros motivos</b>	<b>Año 2011</b>	<b>Año 2012</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Evolución</b>
Actuación profesional	145	228	25,82%	36%
Modo de practicar las actuaciones	723	655	74,18%	-10%
<b>Total Otros Motivos</b>	<b>868</b>	<b>883</b>	<b>100,00%</b>	<b>2%</b>

### **La actuación profesional como motivo de queja**

El bloque de la actuación profesional como fundamento de las quejas experimenta un considerable ascenso del 36%, aportando la distribución interna de los motivos que aglutina datos interesantes. Así, crece sustancialmente, en un 66%, el número de quejas referidas a los/as jueces/zas, pero aumentan en mayor medida las que afectan a la actuación de de los Secretarios/as Judiciales (220%), mientras que se incrementan más moderadamente, un 40%, el de las de técnicos/as al servicio de la Administración de Justicia y también las de los/as Fiscales/as (120%).

En todo caso, el mayor peso relativo de estos motivos de queja sigue centrado en la actuación de los/as Jueces/zas y deriva, generalmente, de la crítica de los/as ciudadanos/as a su labor de dirección de vistas, a la forma de su intervención en otros actos procesales, a su actuación durante las diligencias de guardia y a otros aspectos similares.

<b>Actuación profesional</b>	<b>Número</b>	<b>Porcentaje</b>
Juez/a	150	66%
Secretario/a Judicial	32	14%
Fiscal/a	11	5%
Técnico/a al servicio administración de justicia(*)	35	15%
<b>Total General</b>	<b>228</b>	<b>100%</b>

(\*) Se refiere a Médicos Forenses, Institutos de Toxicología y equipos psicosociales.

### **Las quejas sobre el modo de practicar actuaciones judiciales**

Desciende ligeramente (10%) el monto global en el número de reclamaciones de esta categoría, si bien la distribución interna es desigual. Se elevan en un 3% las quejas referidas a la forma de practicar los actos de comunicación, mientras que disminuyen en un 11% las quejas derivadas de irregularidades procesales, en un 12% las referentes a la expedición de certificaciones y en mayor medida un 33% las que aluden a las vistas de juicios.

<b>Modo de practicar las actuaciones</b>	<b>Número</b>	<b>Porcentaje</b>
Irregularidad procesal	343	53%
Actos de comunicación	194	30%
Vistas de juicio	29	4%
Expedición de certificaciones	87	13%
<b>Total General</b>	<b>653</b>	<b>100%</b>

### **Las reclamaciones inclasificables o ajenas a la Administración de Justicia, las sugerencias, los agradecimientos y las peticiones de información formalizadas por escrito**

Se analizan en este apartado los escritos recibidos que resultan inclasificables por incongruentes o manifiestamente infundados y aquellos otros que plantean cuestiones ajenas al funcionamiento de los Juzgados y Tribunales o a las competencias del Consejo General del Poder Judicial. En la primera categoría, el Reglamento 1/1998 obliga a dar contestación a todas las quejas, por infundadas que resulten, y ello genera, con bastante frecuencia, la presentación de

escritos reiterativos que a su vez deben ser contestados. El número de escritos sobre cuestiones inclasificables o ajenas a la Administración de Justicia ha descendido ligeramente un 2% en 2012.

La mayoría de las reclamaciones consideradas como “ajenas” se refieren a la actuación de la administración penitenciaria y son derivadas hacia los Juzgados de Vigilancia Penitenciaria o hacia la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias.

Se dedica, por último, otro apartado a los escritos que técnicamente no contienen una queja o reclamación, sino una sugerencia, un agradecimiento o una solicitud de información.

### ***Reclamaciones inclasificables o ajenas a la Administración de Justicia***

<b><i>Inclasificable o no guarda relación con la Administración de Justicia</i></b>	<b><i>Número</i></b>	<b><i>Porcentaje</i></b>
Cuestión ajena al funcionamiento de Juzgados y Tribunales	915	70%
Inclasificables por incongruentes	363	28%
Genérica	21	2%
<b>Total General</b>	<b>1.299</b>	<b>100%</b>

### ***Desglose de motivos de las sugerencias***

<b><i>Sugerencias y agradecimientos</i></b>	<b><i>Número</i></b>	<b><i>Porcentaje</i></b>
Sobre funcionamiento de juzgados y tribunales	80	55%
Sobre organización judicial	11	8%
Sobre reforma legislativa	55	38%
<b>Total General</b>	<b>146</b>	<b>100%</b>

### ***Desglose de motivos de las peticiones de información que dan lugar a la incoación de expediente***

De este cómputo de las peticiones de información “formalizadas” están excluidas las informaciones que se prestan por vía telefónica, correo electrónico o personalmente de forma inmediata y sin tramitación de procedimiento escrito.

<b><i>Petición de información</i></b>	<b><i>Número</i></b>	<b><i>Porcentaje</i></b>
General	825	85%
Particular	147	15%
<b>Total General</b>	<b>972</b>	<b>100%</b>

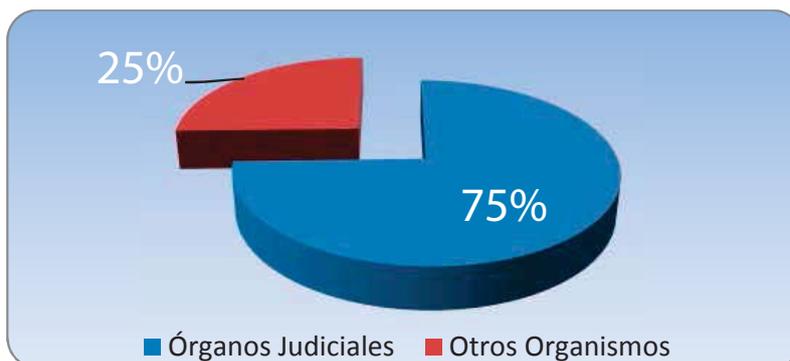
### ***Agradecimientos***

En este apartado se recogen escritos de ciudadanos/as que agradecen el buen trato recibido en los órganos judiciales o en la Unidad de Atención Ciudadana. En 2012 se registraron 87 escritos de estas características. No se trata, pues, de cifras relevantes, pero son treinta más que en 2011.

## LOS ÓRGANOS AFECTADOS POR LAS QUEJAS

### Análisis de las quejas por el tipo de órgano afectado.

El tipo de órganos mayoritariamente afectados por las quejas y reclamaciones son los órganos judiciales (75%) y, a mucha distancia (25%), otros organismos (Colegios de Abogados, Institutos de Medicina Legal...), que ven aumentada en un 10% el número de quejas respecto a las cifras de 2011.



### Tipos de órganos judiciales afectados

Al abordar la perspectiva de la definición orgánica de los Juzgados y Tribunales afectados por las quejas, los datos del año 2012 se revelan como sustancialmente similares a los de 2011.

El listado resultante, en orden decreciente, sigue encabezado por los Juzgados de Primera Instancia e Instrucción, seguidos por los de Primera Instancia y por los de Instrucción, y por los Registros Civiles Exclusivos, que se mantienen en cuarto lugar, aunque sus incrementos relativos han sido variables. Así, las quejas referidas a los Juzgados de Primera Instancia han crecido un 2%, mientras que, por el contrario, han descendido en un 18% las que afectan a los juzgados mixtos, un 8% a los de Instrucción, y un 18% a los Registros Civiles Exclusivos. Hay que destacar que estas cuatro clases de órganos judiciales asumen el 76% de las reclamaciones.

Órganos Judiciales	Número	Porcentaje
Juzgado de Primera Instancia e Instrucción	3.741	34%
Juzgado Primera Instancia	2.890	26%
Juzgado de Instrucción	1.250	11%
Registro Civil Exclusivo	584	5%
Juzgado de Lo Penal	575	5%
Audiencia Provincial	341	3%
Registro Civil Central	260	2%
Juzgado de Lo Social	224	2%
Juzgado de Paz	172	2%
Juzgado de Vigilancia Penitenciaria	155	1%

Juzgado de Lo Contencioso-Administrativo	149	1%
Tribunal Superior de Justicia	134	1%
Servicios Comunes	132	1%
Juzgado de Violencia Sobre La Mujer	101	1%
Juzgado de Lo Mercantil	85	1%
Tribunal Supremo	70	1%
Audiencia Nacional	48	0%
Juzgado decano Exclusivo	36	0%
Juzgado Central de Instrucción	23	0%
Juzgado de Menores	18	0%
Juzgado Central de Lo Contencioso-Administrativo	11	0%
Juzgado Central de Menores	2	0%
Juzgado Togado Militar	1	0%
<b>Total general</b>	<b>11.002</b>	<b>100%</b>

### Quejas referentes a otros organismos

<b>Tipo Órgano denunciado</b>	<b>Número</b>	<b>Porcentaje</b>
Sedes Judiciales	315	9%
Órganos de Gobierno del Poder Judicial	172	5%
Colegios de Abogados	140	4%
Consejo General del Poder Judicial	107	3%
Servicios Medico Forenses	95	3%
Servicios de Orientación Jurídica	82	2%
Administración Con Competencias En Justicia	70	2%
Fiscalías	64	2%
Otras Administraciones	63	2%
Centro Penitenciario	51	1%
Órgano Remitido	26	1%
Otros Organismos Judiciales	22	1%
Fuerzas y Cuerpos de Seguridad	12	0%
Tribunal Constitucional	12	0%
Servicios de Apoyo a la Jurisdicción	11	0%
Colegios de Procuradores	10	0%
Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita	10	0%
Otros	3	0%
Secretarios Coordinadores y de Gobierno	2	0%
Juntas Electorales	1	0%
No Concreta (*)	684	19%
Genérica (**)	1.702	47%
<b>Total general</b>	<b>3.654</b>	<b>100%</b>

(\*) Son aquellas reclamaciones y denuncias en las que no se ha precisado el órgano denunciado y no se ha podido pedir aclaración por domicilio insuficiente o simplemente, pedido, no se ha facilitado.

(\*\*) El 44% de estos motivos se refieren a peticiones de información, sugerencias o agradecimientos y otro 44% a cuestiones inclasificables o ajenas a las funciones del Consejo.

## Análisis de las quejas por la ubicación territorial de los órganos afectados

Al analizar la distribución territorial de las reclamaciones y denuncias, siempre se advierte que esta perspectiva debe ser estudiada sin perder de vista que la mayor concentración de quejas en un territorio no tiene por qué implicar, necesariamente, una peor calidad del servicio prestado por los órganos judiciales ubicados en el mismo. Deben valorarse, conjuntamente con los valores *absolutos*, el número de órganos judiciales, el nivel de litigiosidad o el de usuarios/as, la mayor o menor consolidación de la cultura de la reclamación, la dotación en las sedes judiciales de mecanismos que facilitan el acceso a la queja, etc.

<b>Comunidad Autónoma o Territorio con Competencia</b>	<b>Número</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Evolución respecto al año 2011</b>
Comunidad de Madrid	2.570	21%	-20%
Comunidad Autónoma de Andalucía	1.725	12%	-7%
Comunidad Valenciana	1.704	14%	-22%
Comunidad Autónoma de Cataluña	1.619	11%	-5%
Comunidad Autónoma de Canarias	710	6%	-22%
Órganos Centrales	559	3%	34%
Comunidad Autónoma de la Región de Murcia	512	2%	44%
Comunidad Autónoma de Galicia	459	3%	-2%
Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha	441	4%	-23%
Comunidad Autónoma de Castilla y León	427	4%	-22%
Comunidad Autónoma del País Vasco (*)	322	2%	-11%
Comunidad Autónoma de las Islas Baleares	293	2%	23%
Comunidad Autónoma de Aragón	289	1%	63%
Comunidad Autónoma de Extremadura	188	1%	4%
Comunidad Foral De Navarra	127	1%	17%
Comunidad Autónoma del Principado de Asturias	96	2%	-59%
Comunidad Autónoma de Cantabria	85	1%	-33%
Comunidad Autónoma de la Rioja	45	0%	-4%
Sin especificar (**)	2.447	11%	44%
Territorio Militar	0	0%	-100%
<b>Total general</b>	<b>14.618**</b>	<b>100%</b>	<b>-5%</b>

(\*) Los datos relativos al País Vasco hay que analizarlos teniendo presente que en sus sedes judiciales no hay instalados buzones.

(\*\*) En esta categoría no se incluyen aquellas reclamaciones y denuncias referidas a varias comunidades autónomas o en las que no ha sido posible determinar la Comunidad concreta a la que se hacía referencia.

Como viene sucediendo desde 2004, los órganos de la Comunidad Autónoma de Madrid son los que concentran el mayor porcentaje de quejas, aunque con un descenso del 20% respecto al año anterior. Los únicos territorios en los que el número de reclamaciones se incrementa son los Órganos Centrales, Murcia, Islas Baleares, Aragón, Extremadura y Navarra.

El cuadro que figura a continuación muestra la evolución del número de órganos denunciados en los distintos territorios entre 2004, año en que se instalaron en las sedes judiciales los buzones para la recogida de reclamaciones y sugerencias, y 2012, con la diferencia en términos absolutos entre los dos extremos de la serie y el incremento que suponen las cantidades de 2012 en relación a 2004.

Com. Autónoma o territorio con competencia(*)	Año 2004	Año 2005	Año 2006	Año 2007	Año 2008	Año 2009	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Diferencia 2004-2012	Incremento base 2004
Andalucía	1.547	1.559	1.751	1.861	1.903	1.817	1.779	1.857	1.725	178	12%
Aragón	575	133	140	176	287	180	205	177	289	-286	-50%
Canarias	182	544	646	912	1.032	906	816	908	710	528	290%
Cantabria	144	100	96	116	113	78	120	127	85	-59	-41%
Castilla y León	471	359	352	454	1.574	521	462	546	427	-44	-9%
Castilla-La Mancha	467	411	370	386	550	524	562	575	441	-26	-6%
Cataluña	1.740	1.444	1.478	1.910	1.972	1.948	1.620	1.713	1.619	-121	-7%
Extremadura	134	84	109	130	233	146	158	181	188	54	40%
Galicia	533	580	376	423	602	498	438	470	459	-74	-14%
Región de Murcia	322	217	196	187	374	382	386	356	512	190	59%
La Rioja	87	60	64	63	139	113	60	47	45	-42	-48%
Islas Baleares	185	203	187	182	297	224	185	239	293	108	58%
País Vasco (**)	299	331	256	372	450	316	333	362	322	23	8%
Principado de Asturias	293	199	186	178	228	136	176	237	96	-197	-67%
Comunidad de Madrid	2.305	2.416	2.607	2.756	3.656	3.999	2.744	3.215	2.570	265	11%
Navarra	100	64	46	60	81	83	100	109	127	27	27%
Comunidad Valenciana	1.664	1.086	1.434	1.802	1.859	1.422	1.714	2.177	1.704	40	2%
Órganos Centrales	784	690	815	747	938	597	518	417	559	-225	-29%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>11.832</b>	<b>10.480</b>	<b>11.109</b>	<b>12.715</b>	<b>16.288</b>	<b>13.890</b>	<b>12.376</b>	<b>13.713</b>	<b>12.171</b>	<b>339</b>	<b>3%</b>

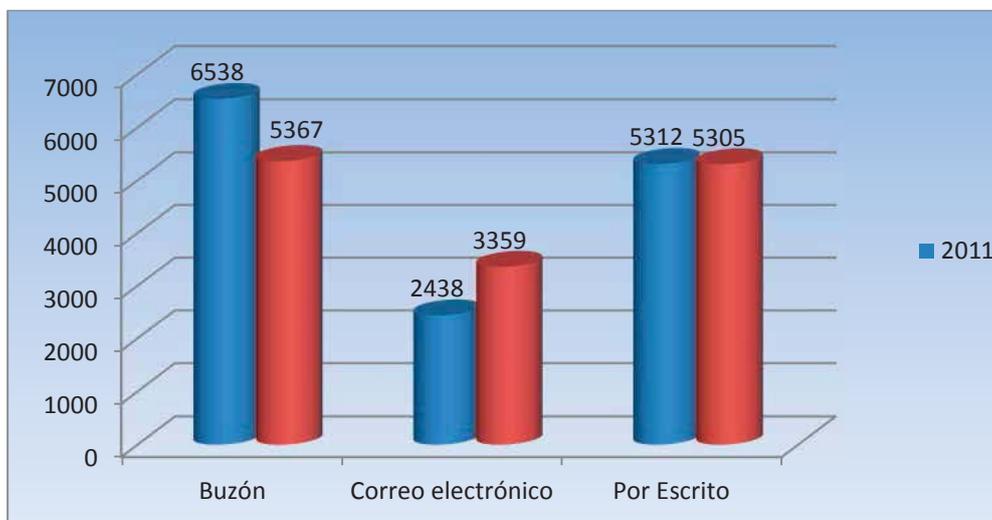
(\*) No se incluyen las reclamaciones y denuncias referidas a varias comunidades autónomas o en las que no ha sido posible determinar la Comunidad concreta a la que se hacía referencia, que se clasificaban en el cuadro anterior como 'sin especificar'.

(\*\*) En la Comunidad Autónoma del País Vasco no existen buzones para la recogida de reclamaciones y sugerencias, implantados desde 2004 en el resto del territorio.

## LAS VÍAS DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS

### Vías de presentación

Los medios más utilizados para la presentación de las quejas y reclamaciones son, por este orden, los buzones instalados al efecto en las sedes judiciales (38%), con el mismo porcentaje que el correo ordinario o la presentación en el registro del CGPJ (38%), y, por último, el correo electrónico (24%).



El número de quejas depositadas en los buzones ha experimentado un descenso del 8% con respecto a la anualidad precedente, manteniéndose prácticamente igual (+1%) las recibidas por correo ordinario o mediante presentación en el Registro del Consejo. Por otra parte, el mayor aumento se produce en la remisión de quejas por correo electrónico, que sube un 7%.

### Estudio sobre la utilización de los buzones instalados en las sedes judiciales

La Unidad de Atención Ciudadana ha recibido un total de 5.367 escritos a través de los buzones instalados en las sedes judiciales. A continuación se detalla el número de escritos recibidos por esta vía, organizando la información por Comunidades Autónomas:

<b>Comunidad Autónoma</b>	<b>Número</b>	<b>Porcentaje</b>
Comunidad Autónoma de Madrid	1.588	30%
Comunidad Autónoma Valenciana	967	18%
Comunidad Autónoma de Cataluña	519	10%
Comunidad Autónoma de Andalucía	416	8%
Comunidad Autónoma de la Región de Murcia	310	6%
Comunidad Autónoma de las Islas Canarias	301	6%
Órganos Centrales	241	4%
Comunidad Autónoma de Aragón	205	4%
Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha	188	4%
Comunidad Autónoma de Castilla y León	158	3%
Comunidad Autónoma de Galicia	141	3%
Comunidad Autónoma de las Islas Baleares	131	2%
Comunidad Foral de Navarra	56	1%
Comunidad Autónoma de Cantabria	43	1%
Comunidad Autónoma de Extremadura	46	1%
Comunidad Autónoma del Principado de Asturias	38	1%
Comunidad Autónoma de la Rioja	19	0%
Comunidad Autónoma del País Vasco(*)	0	0%
<b>Total</b>	<b>5.367</b>	<b>100%</b>

(\*) Se recuerda que no hay buzones en los partidos judiciales de este territorio.

### DATOS DE INTERÉS SOBRE LAS PERSONAS Y ENTIDADES QUE HAN FORMULADO QUEJAS DURANTE EL AÑO 2012

En este apartado se ha ordena toda la información disponible sobre la cuestión ¿quiénes se quejan del funcionamiento de la justicia? A este interrogante se puede responder desde dos puntos de vista: bien desde la perspectiva del género o bien valorando los datos desde la perspectiva profesional y la situación jurídica de sus autores/as.

#### La perspectiva de género

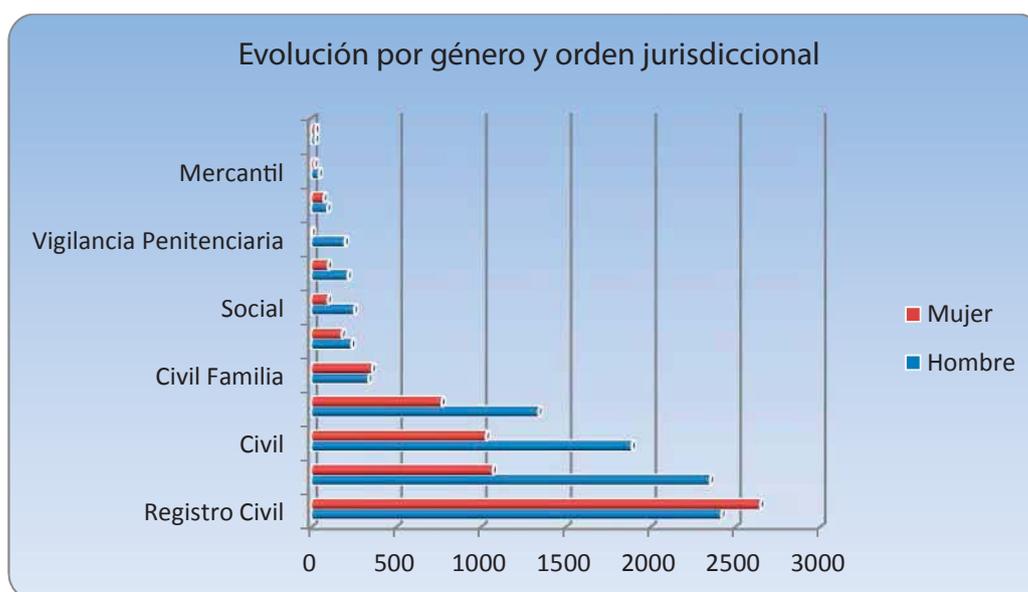
La valoración de la perspectiva de género en las quejas recibidas exige una previa delimitación respecto de las personas jurídicas y los organismos judiciales. Existe, además, un apartado de "otros" que agrupa las quejas anónimas y aquellas otras en las que no se puede discernir el género de quienes las firman.

<i>Tipo de persona</i>	<i>Número</i>	<i>Porcentaje</i>
Hombre	8.625	58%
Mujer	5.476	37%
Otros	172	1%
Persona jurídica	520	3%
Organismo judicial	65	0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>14.858</b>	<b>100%</b>

Aunque se ha registrado una disminución global de denunciante del 5% respecto del año anterior, la distribución por géneros es desigual, ya que mientras el número de hombres disminuye en un 4%, en el caso de las mujeres la reducción es mayor aún, hasta un 12%.

<i>Tipo de persona</i>	<i>Año 2011</i>	<i>Año 2012</i>	<i>Diferencia</i>	<i>Evolución</i>
Hombre	8.955	8.625	-330	-4%
Mujer	6.237	5.476	-761	-12%
Otros	254	172	-82	-32%
Persona jurídica	164	520	356	217%
Organismo judicial	82	65	-17	-21%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>15.692</b>	<b>14.858</b>	<b>-834</b>	<b>-5%</b>

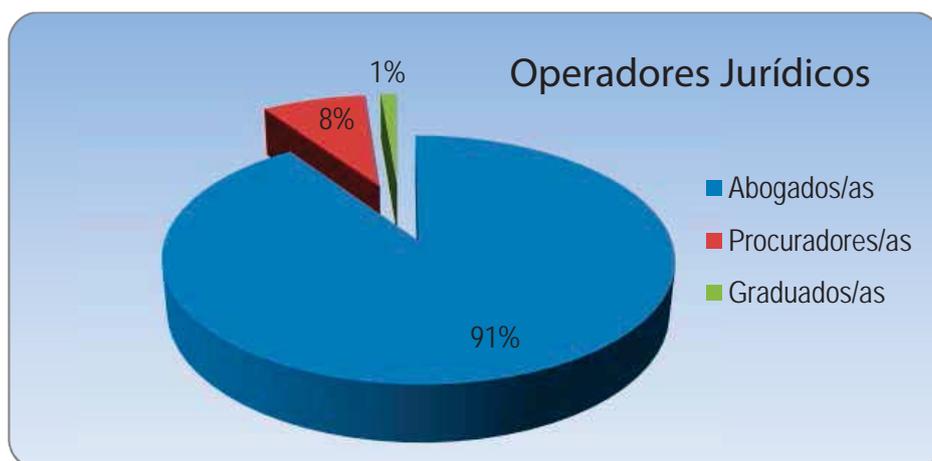
El estudio de impacto de género en el tratamiento de las quejas y reclamaciones evidencia no sólo que el porcentaje de hombres que acuden a los mecanismos de reclamación, queja o denuncia es muy superior al de las mujeres (en un 22%), sino que, como en años anteriores, sólo en órdenes jurisdiccionales muy concretos (registro civil y familia) el número de mujeres que reclaman es mayor que el de hombres.



## La situación jurídica de quienes formulan las quejas

<i>Tipo de demandante de la intervención</i>	<i>Nº Denunciantes</i>	<i>Porcentaje</i>
Particular	10.827	73%
Operadores Jurídicos	1.542	10%
Interno Centro Penitenciario	798	5%
Entidad Mercantil	435	3%
Anónima	73	0%
Colectivo/Asociación	95	1%
Funcionario	63	0%
Órgano Judicial	66	0%
Organismo Público	21	0%
Miembro Carrera Judicial	26	0%
Secretario Judicial	17	0%
Sin especificar y otros	895	6%
<b>Total general</b>	<b>14.858</b>	<b>100%</b>

Como ya se ha indicado, el número total de demandantes de intervención ha descendido globalmente un 5% respecto del año anterior. También en este caso la distribución del incremento es desigual, así, el número de particulares, que supone un 73% del total de presentadores, ha descendido un 16%, mientras que el de operadores jurídicos, segunda categoría en número de demandantes ha subido un 2% y los/as internos/as en centros penitenciarios, que ocupan el tercer puesto, han descendido en un 11%. Estas tres categorías agrupan un 88% del número total de presentadores. Por otra parte, en la categoría de operadores jurídicos, que engloba a abogados/as, procuradores/as, graduados/as sociales y a los Colegios de Abogados y Procuradores, los primeros constituyen, con mucha diferencia, el subgrupo más numeroso.



## LAS QUEJAS TRAMITADAS POR LOS RESTANTES ÓRGANOS GOBIERNO DEL PODER JUDICIAL

Los órganos de gobierno del Poder Judicial han tramitado reclamaciones derivadas de 2.008 escritos, lo que supone un 12% menos que el año pasado (2.288), y se distribuyen territorialmente según la tabla que figura a continuación.

<b>COMUNIDAD AUTÓNOMA</b>	<b>Número</b>	<b>Porcentaje</b>
Comunidad Autónoma de Andalucía	479	24%
Comunidad Autónoma del País Vasco	265	13%
Comunidad Autónoma Valenciana	263	13%
Comunidad Autónoma de Cataluña	215	11%
Sin especificar	144	7%
Comunidad Autónoma de las Islas Canarias	96	5%
Comunidad Autónoma de Madrid	79	4%
Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha	78	4%
Comunidad Autónoma de la Región de Murcia	73	4%
Comunidad Autónoma de Castilla y León	68	3%
Comunidad Autónoma de las Islas Baleares	62	3%
Comunidad Autónoma de Galicia	56	3%
Comunidad Autónoma de Extremadura	42	2%
Comunidad Foral de Navarra	32	2%
Comunidad Autónoma de Aragón	16	1%
Comunidad Autónoma del Principado de Asturias	16	1%
Comunidad Autónoma de La Rioja	11	1%
Estado	9	0%
Comunidad Autónoma de Cantabria	4	0%
<b>Total</b>	<b>2.008</b>	<b>100%</b>

## LOS EFECTOS DE LAS QUEJAS: MEDIDAS DE MEJORA DEL FUNCIONAMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA ADOPTADAS EN 2012

### ASPECTOS GENERALES

El artículo 6.1 del Reglamento 1/998 establece que en la tramitación de las quejas “...se adoptarán las prevenciones necesarias para la subsanación de las anomalías o situaciones origen de las mismas, dentro de las competencias del órgano actuante, o bien se interesará del órgano jurisdiccional la adopción de las medidas procedentes. (...) Cuando la competencia no corresponda a los órganos de gobierno del Poder Judicial, se procederá a remitir la denuncia a la administración, órgano o corporación profesional competentes, interesando de éstos la comunicación de la resolución que recaiga”.

La virtualidad de las quejas y reclamaciones que la ciudadanía dirige a los órganos de gobierno del Poder Judicial radica, precisamente, en su valor intrínseco como fuerza motora capaz de motivar a los órganos jurisdiccionales y a los poderes públicos implicados en la adopción de medidas de efectiva mejora de la Administración de Justicia.

Este enfoque es el que ha guiado el trabajo de la UAC desde su creación. Durante 2012 se ha continuado en la línea de fomento de la adopción de medidas necesarias para solventar las disfunciones denunciadas por los/as ciudadanos/as cuando realmente existen y efectuando un seguimiento más pormenorizado de las medidas de mejora propuestas desde la propia Unidad de Atención Ciudadana.

Los mecanismos empleados para el cumplimiento de este objetivo se basan, en primer lugar, en la explicación personalizada que desde la Unidad se ofrece a quienes han puesto de manifiesto esas disfunciones, explicación en la que en todo caso se detallan las actuaciones y decisiones adoptadas, bien por las Administraciones con competencias sobre medios personales y materiales (en casos de problemas estructurales), bien por los propios órganos judiciales, cuando estos adoptan medidas (generalmente de tipo organizativo o procesal) que solventan, total o parcialmente, los motivos de las quejas, reclamaciones y sugerencias.

De otro lado, se ha realizado un importante esfuerzo para avanzar en la capacidad de propuesta de la propia Unidad. El artículo 6.2 del Reglamento 1/1998 complementa el ya citado artículo 6.1, insistiendo en la adopción de las de *“las prevenciones necesarias para la subsanación de las anomalías o situaciones origen de la [queja], dentro de las competencias del órgano actuante, o bien se interesará del órgano jurisdiccional la adopción de las medidas procedentes”*. Es un precepto-horizonte que obliga a mejorar año a año, en un objetivo que en 2012, al igual que en los últimos años, se ha concretado en el sentido de dedicar un mayor esfuerzo a la personalización de esas propuestas; esto es, de superar el concepto de *propuesta genérica* para generar un mayor compromiso del órgano judicial o de la Administración en la definición de las soluciones demandadas por los/as ciudadanos/as a través de sus escritos.

**Quejas que han dado lugar al traslado al órgano o administración competente para la subsanación de anomalías**

### ***Evolución de los traslados (2004-2012)***

Como respuesta a las quejas y sugerencias de los/as ciudadanos/as, durante el año 2012 la UAC ha dado traslado de 5.912 escritos de reclamación o sugerencia a los órganos competentes (que se especifican en el apartado siguiente) para su estudio, con propuesta de adopción, en su caso, de las medidas de mejora necesarias para corregir la situación denunciada. Debe tenerse en cuenta, en la valoración de estos datos, que un mismo escrito puede generar un traslado simultáneo a más de un órgano o Administración (por ejemplo, una queja que evidencia un problema de organización y de dotación de medios en un Registro Civil puede justificar su traslado al Encargado, a la Dirección General de los Registros y del Notariado y a la Administración con competencia sobre los medios personales y materiales).

La cifra de escritos trasladados experimentó un gradual ascenso entre 2004 y 2008, alcanzando en ese último año su incremento más acusado. Durante el año 2010 sufrió un descenso del 17%, que se interrumpió durante el año 2011, pues el número de traslados aumentó en un 20% respecto al año 2010, produciéndose durante el año 2012 un nuevo descenso del 19%, para situarse en datos similares a los del año 2010. Lo anterior se expone gráficamente a continuación:

## Evolución de los Traslados



### Órganos destinatarios de los traslados

Presentados de manera unitaria, los órganos a los que van dirigidos los traslados son los siguientes:

Órgano destinatario	Número	%	Evolución sobre 2011
Traslado a la DG de Registros y Notariado (*)	1.470	24,9%	-44%
Encargado o Secretario de Registro Civil	1.012	17,1%	-19%
Traslado al órgano afectado	869	14,7%	32%
Traslado a DGJ de Madrid	692	11,7%	-72%
Traslado a DGJ de Valencia	530	9,0%	-18%
Traslado a DGJ del Ministerio de Justicia	412	7,0%	20%
Traslados a efectos disciplinarios	260	4,4%	-48%
Traslado colegio de abogados	147	2,5%	-22%
Traslado a DGJ de Aragón	140	2,4%	88%
Traslado a DGJ de Cataluña	84	1,4%	-244%
Traslado a Administraciones con competencias	75	1,3%	57%
Traslado a DGJ de Andalucía	54	0,9%	-78%
Fiscalía	50	0,8%	12%
Traslado a DGJ de Canarias	43	0,7%	-91%
Traslado a Decanos	20	0,3%	-140%
Traslado a DGJ de Cantabria	14	0,2%	21%
Traslado a DGJ de Asturias	10	0,2%	-180%
Traslado a DGJ de Galicia	10	0,2%	-130%
Traslado a DGJ de Navarra	10	0,2%	50%
Traslado colegio de procuradores	7	0,1%	86%
Traslado a DGJ de la Rioja	3	0,1%	100%
<b>Total Escritos</b>	<b>5.912</b>	<b>100,0%</b>	<b>- 23%</b>

(\*) Las quejas trasladadas a la Dirección General de los Registros y del Notariado lo han sido también a la Administración competente en materia de medios materiales y personales de los Registros Civiles afectados por las quejas.

Los traslados más numerosos continúan siendo los realizados a la Dirección General de los Registros y del Notariado. Como puede apreciarse, la distribución del número de traslados entre los distintos órganos destinatarios es coherente con el mapa de las quejas y está en simetría con los datos globales, y, aunque con un ligero descenso, se mantiene relativamente estable respecto al año anterior.

### ***Análisis de las quejas trasladadas a efectos disciplinarios.***

Al amparo de lo previsto en el artículo 6.3 del Reglamento 1/1998, durante el año 2012 se trasladaron 206 escritos al Servicio de Inspección por si los hechos contenidos en tales escritos pudieran derivarse responsabilidades disciplinarias de Jueces/zas o Magistrados/as. Dicha cifra supone una reducción del 31% respecto de los traslados que, a estos mismos efectos, se efectuaron durante el año 2011.

Además de los escritos trasladados al Servicio de Inspección del Consejo, reseñados más arriba, se han trasladado escritos a otros órganos competentes en materia disciplinaria sobre el personal al servicio de la Administración de Justicia. Los traslados efectuados al amparo de este artículo no presuponen, lógicamente, la concurrencia de todos los requisitos necesarios para tipificar una infracción disciplinaria, sino que se basan en la apariencia objetiva de los elementos básicos de la tipificación legal que se entiende deben ser investigados por el órgano con competencias disciplinarias. De este modo, se produjeron un total de 271 traslados a efectos disciplinarios (un 30 % menos que en el año 2011), tal y como puede observarse en la siguiente tabla:

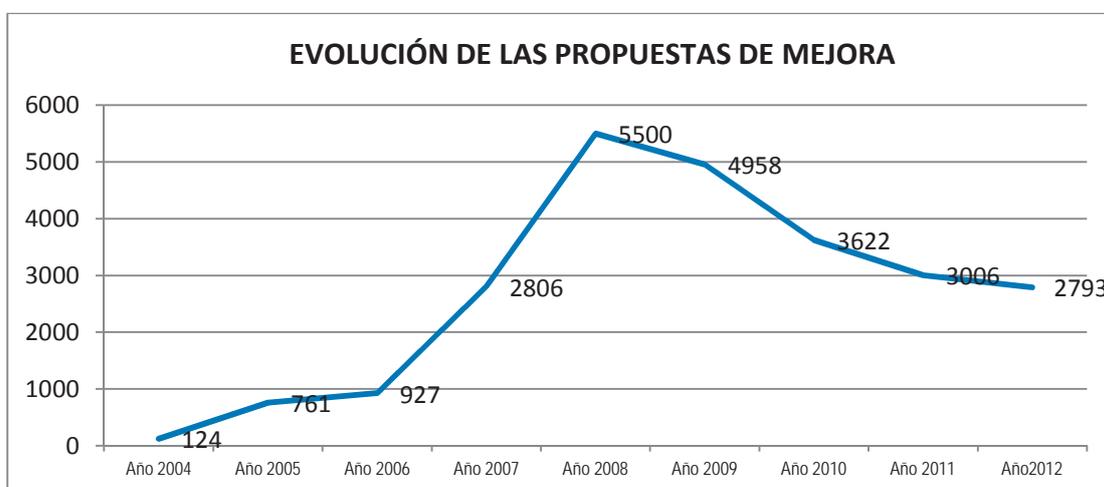
<b><i>Traslado a efectos Disciplinarios</i></b>	<b><i>Número</i></b>
Traslado a la C. Disciplinaria del CGPJ	206
Traslado a Sección de Informes	6
Traslado al Órgano Competente en Materia Disciplinaria	7
Traslado al Secretario Coordinador Provincial	23
Traslado al Secretario de Gobierno	1
Traslado al Servicio de Inspección art. 6.2	1
Traslado Órgano Competente en Materia Disciplinaria	27
<b>Total general</b>	<b>271</b>

Quejas que han dado lugar a la elaboración de propuestas de mejora por la UAC

### ***Evolución de la capacidad de propuesta de la UAC***

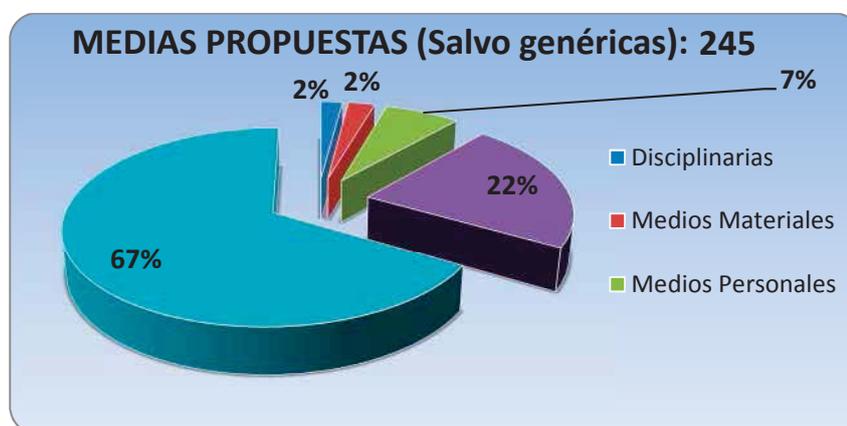
Durante el año 2012, se han propuesto medidas de mejora que afectan a 2.793 motivos de reclamación, de las que el 99%, como en años anteriores, ha partido de la Unidad de Atención Ciudadana. Se ha producido una reducción del 7% en los valores absolutos de la capacidad de propuesta. Es preciso destacar a este respecto que en la presente Memoria únicamente se han computado como propuestas las de carácter específico, excluyéndose las meras peticiones de informe (aún cuando con las mismas se ponga de manifiesto al órgano judicial que, en su caso, se adopten las medidas que procedan para subsanar las deficiencias que se detecten).

La evolución de las propuestas de mejora desde el año 2004 puede observarse en el siguiente gráfico:



#### ***Tipo y porcentaje de las propuestas de mejora***

Durante el año 2012 las medidas de carácter específico propuestas por UAC se muestran en el siguiente gráfico:



Como se ha indicado anteriormente dichas medidas no incluyen las de carácter genérico. Se trata, de este modo, de posibilitar un seguimiento pormenorizado por parte de la UAC de las medidas concretas que pudieran adoptarse por el órgano judicial tras la recepción de la propuesta. Así, las propuestas específicas emitidas por la UAC se desglosan del siguiente modo:

<b>Tipo de medidas propuestas por la UAC relativas al órgano afectado</b>	<b>Número</b>	<b>Porcentaje</b>
Sobre agilización de expediente	99	57%
Sobre aviso retrasos y suspensiones	51	29%
Sobre identificación de Funcionarios	11	6%
Sobre notificación a la víctima art. 779 LECR	7	4%
Traslado al Servicio de Inspección para conocimiento	6	3%
<b>Total General</b>	<b>174</b>	<b>100%</b>

**Quejas que han dado lugar a la adopción de medidas concretas de mejora de las disfunciones planteadas**

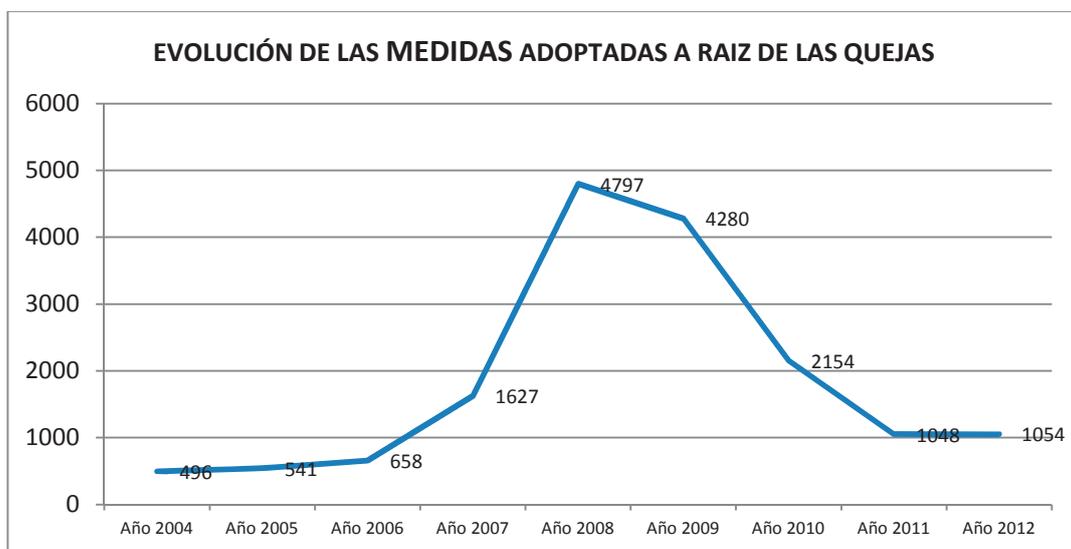
#### ***Evolución de las medidas de mejora adoptadas a raíz de las quejas (2004-2012)***

La potencialidad de las quejas y reclamaciones de los/as ciudadanos/as como motor de impulso en la mejora de la Administración de Justicia se ha reforzado año a año. Como ya se ha indicado, las actuaciones realizadas por la UAC han dado lugar a la adopción de diversas medidas de mejora que afectan a 1.054 motivos de reclamación, de las que el porcentaje más relevante (83,5%) corresponde a los propios Juzgados y Tribunales.

Con carácter previo es preciso reiterar de nuevo que en la presente Memoria, al igual que el año anterior y a diferencia de lo ocurrido en años anteriores, se han computado únicamente las medidas de mejora adoptadas con carácter específico; esto es, excluyéndose aquellas medidas generalizadas susceptibles de aplicación indiscriminada a una pluralidad de quejas que afectarían a diversos órganos judiciales. De este modo, no se han contabilizado aquellas medidas de mejora de carácter abstracto o general diseñadas por las diversas Administraciones con competencias y sin aplicación concreta en los específicos órganos judiciales afectados por las quejas. Tal sistema de cálculo permite, por otra parte, un mejor y más riguroso seguimiento y tratamiento estadístico de las medidas de mejora adoptadas de manera efectiva.

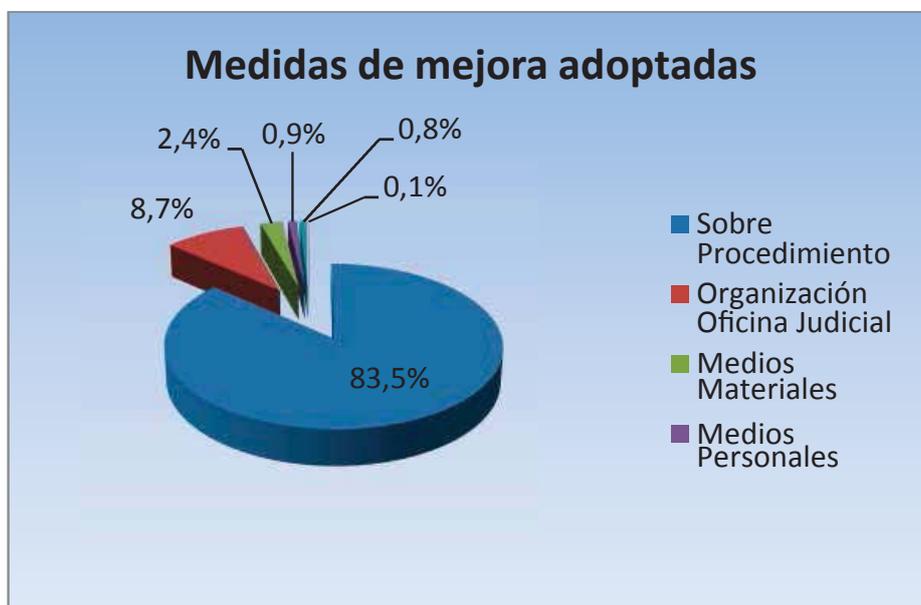
En todo caso es preciso recalcar que la regulación del Reglamento 1/1998 y el contenido, variado y plural, de muchas de las quejas, impide realizar una aproximación estadística rigurosa del número de motivos de queja que está plenamente justificado. En muchos casos, los motivos de queja están suficientemente fundados, pero en otros sólo hay una justificación parcial; con demasiada frecuencia, se aprecia un déficit de información (generalmente no imputable al/la ciudadano/a) que, de solventarse a tiempo, hubiera evitado la presentación de la reclamación. Los motivos expuestos en las quejas, sometidas además al principio de absoluta libertad de forma, no admiten, por ello, una clasificación apriorística, pero sí puede obtenerse alguna conclusión de los datos ofrecidos sobre las medidas de mejora adoptadas.

La evolución de las medidas adoptadas desde el año 2004, y teniendo en cuenta los criterios de cómputo introducidos en la presente anualidad, puede observarse en el siguiente gráfico:



### Contenido de las medidas de mejora

Las medidas específicas de mejora adoptadas se refieren en un porcentaje relevante (83,5%) a cuestiones específicas en materia de procedimiento. El 8,7% a cuestiones relativas a la organización de la oficina judicial y el 2,4% a avances en medios materiales, valores muy similares a los del año anterior.



A continuación se detallan las medidas de mejora clasificadas por el tipo de órgano que las adopta y el contenido de las mismas, con especial referencia a las medidas adoptadas por las Administraciones con competencia en materia de medios materiales y personales de la Administración de Justicia.

<b>Medidas</b>	<b>Órganos Judiciales</b>	<b>Órganos de Gobierno del Poder Judicial</b>	<b>Órganos con competencias de la Administración de Justicia</b>	<b>TOTAL GENERAL</b>
Disciplinarias	5		9	14
Medios Materiales	2	1	24	27
Medios Personales	4		6	10
Organización de la Oficina Judicial	77	5	37	119
Sobre Procedimiento	873	1	6	880
Traslado a Órgano con Competencias	2			2
Otras	1		1	2
<b>Total General</b>	<b>964</b>	<b>7</b>	<b>83</b>	<b>1.054</b>

En todo caso, y en relación a la diferencia con año 2011, puede indicarse que la variación es prácticamente inexistente, habiendo pasado de las cifra de 1048 medidas adoptadas en 2011 a las 1054 de este año. No obstante lo anterior, y con la finalidad ya señalada de mejorar el tratamiento estadístico de las medidas de mejora adoptadas, se ha optado por incluir en la presente Memoria únicamente los datos correspondientes a medidas específicas de mejora.

## ACTIVIDAD DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA

### ASPECTOS GENERALES

La Unidad de Atención Ciudadana (en adelante UAC) está integrada en el Gabinete Técnico, bajo la dependencia directa de dos Vocales delegados: Pío Aguirre Zamorano y Almudena Las-tra de Inés. Sus funciones principales se agrupan en torno a cinco áreas: la tramitación de quejas, reclamaciones, sugerencias y peticiones de información dirigidas al Consejo General del Poder Judicial; la coordinación del funcionamiento de las oficinas de atención ciudadana implantadas en las distintas sedes judiciales; la centralización de la información y el tratamiento estadístico sobre las reclamaciones tramitadas por otros órganos de gobierno (Juzgados Decanos y Presidencias de Tribunales Superiores de Justicia y Audiencias Provinciales); la elaboración de propuestas sobre documentos informativos, formularios, protocolos de servicio y de tramitación de quejas y reclamaciones, para su aprobación por el Pleno; y, por último, el fomento de la aplicación real de la *Carta de los Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia* mediante la elaboración de la memoria anual (apartado 3 *in fine* del texto de la *Carta*) y la colaboración en las actividades de formación destinadas a fomentar la cultura del servicio público en la atención a la ciudadanía y a consolidar la vigencia de los derechos enumerados en la *Carta*.

La plantilla adscrita a la UAC se compone de un Jefe de Sección; tres funcionarios/as del grupo A2; seis del grupo C1; y dos del grupo C2. Cuenta, además, con el apoyo de un integrante del personal subalterno del Consejo General del Poder Judicial. Desde principios de diciembre de 2012 se encuentra vacante la plaza de Jefe de Sección, a la que se sumado en enero de 2013, por jubilación, una de las plazas del grupo A2.

Las líneas de trabajo programadas para el año 2012 y que han tenido un grado relevante de ejecución efectiva han sido las siguientes:

- **Mantenimiento del sistema de gestión interno** establecido mediante un sistema periódico de reuniones, coordinadas rotatoriamente por el personal adscrito, en las que se fijan los criterios de calidad en el desempeño de las distintas tareas.

- **Consolidación, como tarea autónoma, del trabajo de programación, impartición y evaluación de actividades de formación.** Este objetivo se ha cumplido mediante el mantenimiento de una agenda de reuniones específicas para la preparación de actividades concretas, y se ha sistematizado la evaluación posterior de las acciones formativas realizadas.

- **Reestructuración del reparto de trabajo**, como consecuencia de las vacantes mencionadas anteriormente. Se ha modificado sustancialmente, tanto de forma cuantitativa como cualitativa, la asignación de las tareas que realizan las personas que prestan servicio en la Unidad. Se pretende así seguir abordando la labor encomendada, hasta que se proceda a su cobertura efectiva de dichas plazas, con la menor repercusión posible en la calidad del servicio prestado a la ciudadanía y en los tiempos de respuesta en que se lleva a cabo.

- **Colaboración con la Sección de Estudios e informes en la redacción de un Proyecto de Modificación de Reglamento** que sustituya, en un instrumento normativo único, al vigente Reglamento 1/1998 y a la Instrucción 1/1999. De hecho, el Proyecto fue aprobado por la Comisión de Estudios e Informes, tras lo cual se evacuó el trámite de alegaciones con las diversas asociaciones y colectivos afectados, habiendo quedado pendiente de su aprobación definitiva por la citada Comisión, como paso previo a su elevación y aprobación por el Pleno.

- **Mantenimiento de los tiempos de tramitación de las quejas** en parámetros que tiendan a cumplir el plazo de un mes contemplado en el Reglamento 1/98 y en la *Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia*.

- **Atención a un sistema ágil en la gestión de las quejas, reclamaciones y peticiones de información que se reciben por vía electrónica.** En el interés de atender con la mayor inmediatez posible dichas comunicaciones, teniendo en cuenta el acceso cada vez más generalizado de la ciudadanía a las nuevas tecnologías, se ha intentado dar respuesta a aquéllas en un plazo lo más breve posible, bien en el mismo día bien en el hábil siguiente.

- **Coordinación con el Servicio de Inspección** en la ejecución de los acuerdos adoptados por la Comisión de Inspección sobre revisión de los criterios de asignación de quejas y denuncias basadas en la discrepancia con el contenido de resoluciones judiciales, en la existencia de retrasos justificados por problemas estructurales de los órganos afectados por la queja o denuncia y en otros supuestos en los que se estima que no existe responsabilidad disciplinaria.

- **Consolidación de la aplicación de tramitación de quejas y reclamaciones.** Durante esta anualidad se han introducido algunas mejoras en la misma para optimizar su rendimiento y funcionalidad, lo que ha repercutido en una tramitación más eficiente.

- Continuación de la labor de difusión del contenido de la **Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia** y de evaluación del grado de cumplimiento de sus postulados, de acuerdo con las previsiones del último apartado de la misma y con la atribución competencial de esta labor de seguimiento al Consejo General del Poder Judicial. Para ello, se ha continuado en la línea de trabajo desarrollada en años anteriores con la participación de la Unidad en los planes de formación inicial y continuada de los/as funcionarios/as de la Administración de Justicia, del Cuerpo de Secretarios Judiciales, y de las Carreras Judicial y Fiscal.

- Actualización del contenido y diseño de los folletos informativos sobre acceso a la justicia civil y social sin abogado/a y procurador/a para adaptarlos a las reformas procesales derivadas de la aprobación de la Ley de Tasas Judiciales y de la Ley Reguladora de la Jurisdicción Social.

### Desarrollo de las actividades reglamentarias

La actividad de la UAC a lo largo del año 2012 ha respondido, por una parte, a la necesidad de atender con criterios de eficacia, cercanía, celeridad y calidad a la demanda de los particulares, profesionales y colectivos que se relacionan con la Administración de Justicia, y, por otra, al cumplimiento de los objetivos marcados para esta anualidad por los Vocales delegados y por el Jefe de la Sección.

### Datos sobre la actividad de la Unidad de Atención Ciudadana en relación a las quejas, reclamaciones, sugerencias y peticiones de información tramitadas en 2012

Sin perjuicio de la información detallada que se ofrece en los epígrafes anteriores sobre el tratamiento de las quejas, reclamaciones, sugerencias y peticiones de información recibidas en la Unidad, es necesario destacar aquí las grandes líneas del resultado obtenido en el año 2012.

La actividad de la UAC durante 2012 se ha traducido en 25.105 intervenciones, desglosadas del modo siguiente:

Tramitación de escritos	11.598
Control y seguimiento de las quejas tramitadas por otros órganos de gobierno	2.008
Atenciones telefónicas y presenciales	3.417
Atenciones por correo electrónico	8.082
<b>TOTAL</b>	<b>25.105</b>

La evolución respecto al año 2011 implica un aumento global de la actividad del 8%. Las atenciones por correo electrónico son las responsables del incremento señalado, al haber ascendido estas en un 41%, a lo que ha contribuido igualmente el número de atenciones telefónicas y presenciales, que se han elevado en un 2%. Por el contrario, se ha producido un ligero descenso en las quejas presentadas por escrito (-3%), siendo esta reducción más acusada en las tramitadas por otros Órganos de Gobierno (-12%). El acceso generalizado a las nuevas tecnologías puede señalarse como el motivo de que progresivamente vaya cambiando la forma de presentación de los escritos, siendo cada vez más utilizados los medios telemáticos en detrimento del papel.

El número de quejas y denuncias ha experimentado un ligero descenso respecto al año anterior.

La reducción del número de escritos, de motivos de reclamación y de órganos denunciados ha afectado lógicamente en mayor medida a la UAC, por el volumen de quejas y reclamaciones que tramita, y en menor medida tanto a los demás órganos de gobierno del Poder Judicial, en los que hay magnitudes que aumentan y otras que disminuyen, al Servicio de Inspección del Consejo.

<i>Valor Analizado</i>	<i>Evolución sobre 2011</i>
Número de escritos	-5%
Número de demandantes de intervención	-5%
Número de Órganos denunciados	-5%
Número de motivos alegados	-9%

Tomando como referencia los motivos de reclamación y comparándolos con los del año anterior, observamos que, aunque la disminución total es del 9%, su distribución es desigual. De esta forma, para la UAC el descenso fue del 8%, del 10% para el conjunto de los restantes órganos de gobierno, y del 19% para el Servicio de Inspección.

<i>Valor analizado</i>	<i>Porcentaje de variación</i>
Porcentaje de variación global	-9%
Porcentaje de variación UAC	-8%
Porcentaje de variación Servicio de Inspección	-19%
Porcentaje de variación restantes órganos de gobierno	-10%

Durante el año 2012 se han propuesto medidas de mejora que afectan a 2.793 motivos de reclamación, de las que el 99% ha partido de la Unidad de Atención Ciudadana. Se ha producido una reducción del 7% en los valores absolutos de la capacidad de propuesta. No obstante, es preciso destacar a este respecto que en la presente Memoria únicamente se han computado como propuestas las de carácter específico, excluyéndose las peticiones de informe realizadas a los órganos judiciales (aún cuando con las mismas se ponga de manifiesto a los mismos que, en su caso, se adopten las medidas que procedan para subsanar las deficiencias que se detecten).

Las actuaciones realizadas por la UAC han dado lugar a la adopción de diversas medidas de mejora que afectan a 1.054 motivos de reclamación, de las que el porcentaje más relevante (83,5%) corresponde a las medidas de mejora adoptadas directamente por los propios Juzgados y Tribunales, fundamentalmente en materia de procedimiento o de organización interna (92,2%).

**Centralización y tratamiento informático de las reclamaciones, denuncias y sugerencias tramitadas por los Órganos de Gobierno de los Tribunales y por el Servicio de Inspección del CGPJ**

En desarrollo de esta función, como en años anteriores, se ha procedido a:

- 1) La recepción, registro y revisión de las reclamaciones y sugerencias tramitadas por las Presidencias de los Tribunales y Audiencias, Jueces/zas Decanos/as y Jueces/zas Únicos/as de todo el territorio nacional, modernizando la gestión documental en una

segunda fase de implantación del expediente digital que se utiliza como modelo de tramitación en la UAC.

2) El tratamiento estadístico de los expedientes tramitados por los restantes órganos de gobierno del Poder Judicial y de las denuncias tramitadas por el Servicio de Inspección, para su integración en la base de datos de reclamaciones y sugerencias de la Unidad, que se analiza en el Anexo.

3) Facilitar información a los/as Vocales del Consejo General del Poder Judicial, al Observatorio contra la Violencia Doméstica y de Género y a las Unidades Inspectoras, cuando lo han solicitado, sobre las reclamaciones recibidas respecto de los distintos territorios.

4) La coordinación con los órganos gubernativos para homogeneizar criterios en el tratamiento de las reclamaciones y sugerencias.

### Elaboración de documentos informativos, formularios y protocolos de servicio

En desarrollo de esta función se han llevado a cabo las siguientes actividades en la Unidad:

1) Mantenimiento de la información sobre atención ciudadana en la página web [www.poderjudicial.es](http://www.poderjudicial.es). En particular, se ha introducido información sobre el proceso monitorio europeo y el proceso europeo de escasa cuantía.

2) Actualización del contenido de los folletos informativos sobre acceso a la justicia civil sin abogado/a y procurador/a (El Juicio Verbal, El Proceso Monitorio y El Proceso Monitorio para Comunidades de Propietarios) para adaptarlos a Ley 10/2012, de 20 de noviembre, por la que se regulan determinadas tasas en el ámbito de la Administración de Justicia y del Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses, y a la Ley 36/2011, de 10 de octubre, Reguladora de la Jurisdicción Social (El Proceso Monitorio en la jurisdicción social).

3) Distribución en las sedes judiciales que lo han solicitado a lo largo del año de folletos y carteles informativos sobre la *Carta de Derechos* así como de los formularios de atención ciudadana, traducidos a las distintas lenguas oficiales, para su colocación en los buzones y su utilización en las Oficinas de Atención Ciudadana, Decanatos y Oficinas Judiciales.

### Coordinación de los Servicios de Atención Ciudadana

En relación a esta función se ha prestado apoyo continuado a los Decanatos y a las Oficinas de Atención Ciudadana en todos los aspectos relativos a la tramitación de quejas y reclamaciones y a las cuestiones organizativas propias de la atención a la ciudadanía.

### Especial referencia a las actividades de formación desarrolladas por la Unidad de Atención Ciudadana

El diseño y ejecución de políticas de formación sobre *Carta de Derechos* y atención ciudadana sigue marcando una de las líneas de trabajo preferentes de la UAC, con un buen grado de

consolidación. Se trata de actividades formativas prestigiadas que obtienen una elevada valoración de sus participantes, ponderada en puntuaciones de 8-9 sobre 10. Las actividades desarrolladas en este ámbito se resumen en:

En el ámbito de la formación inicial:

1) La UAC ha participado en la actividad docente organizada por la Escuela Judicial para dar a conocer las funciones y cometidos de la Unidad de Atención Ciudadana desde un punto de vista práctico, trabajando con quejas y reclamaciones reales sobre aspectos y situaciones que les pueden afectar en su futuro ejercicio profesional como jueces/zas.

2) En el marco del convenio con el Centro de Estudios Jurídicos, que establece la participación de la UAC en los programas de formación inicial diseñados por éste último para la Carrera Fiscal y los Cuerpos de Secretarios Judiciales, Médicos Forenses, Facultativos del Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses, Gestión y Tramitación Procesal y Administrativa y Auxilio Judicial y Policía Judicial en materia de *Carta de Derechos* y atención ciudadana, durante 2012 se han impartido diversos módulos de formación a las últimas promociones de la Carrera Fiscal y de los Cuerpos de Secretarios Judiciales, de Gestión y Tramitación Procesal y Administrativa y de Auxilio Judicial.

## OTRAS ACTIVIDADES

En colaboración con el Servicio de Relaciones Internacionales, la UAC ha participado en diversos programas elaborados para delegaciones extranjeras, mediante presentaciones e intercambios sobre la actividad y funciones propias de la UAC, referente internacional en la organización de servicios de atención a la ciudadanía en el ámbito de los Poderes Judiciales y las Cortes Supremas.

## Proyectos de futuro

Los proyectos y objetivos diseñados para 2013 tienen que centrarse, por una parte, en la rentabilización de la experiencia y de la información acumulada por la UAC para ofrecer al Consejo General del Poder Judicial, del que depende, a los restantes órganos de gobierno y a las Administraciones y organismos con competencias en materia de Justicia, un engranaje eficaz que contribuya a la optimización del funcionamiento de los Juzgados y Tribunales en tiempos de crisis económica.

Por otro lado, pese a la incertidumbre sobre su futuro encuadre en el organigrama que pueda resultar de la reforma de la Ley Orgánica del Poder Judicial en lo que afecta al Consejo, corresponderá a la UAC seguir defendiendo, como hasta ahora, a través de la labor que lleva a cabo, la validez de la queja o reclamación como herramienta fundamental para la mejora del servicio público de la Administración de Justicia, con dos ejes fundamentales de actuación. En primer lugar, mejorando su capacidad de propuesta con el objetivo de generalizar las buenas prácticas y la prestación de un servicio de calidad a las personas que acuden a los órganos judiciales, y, en segundo lugar, ofreciendo a la ciudadanía que se dirige a esta Unidad una atención y respuesta cada vez más personalizada.

Será necesario, igualmente, continuar con el seguimiento de la Carta de Derechos en esta nueva etapa de recursos limitados y reelaborar todos los folletos informativos disponibles para su adaptación a las reformas proyectadas, tales como el Código Procesal Penal, la nueva Ley Orgánica del Poder Judicial o la nueva Ley de Asistencia Jurídica Gratuita.

La aprobación de la reforma del Reglamento 1/98, que se encuentra en su fase final de tramitación, traería consigo una formulación completa de los documentos que contiene la aplicación informática para su adaptación al texto que definitivamente se apruebe.

Se seguirá prestando una especial atención a la situación de los Registros Civiles, a la vista de su especial peso en el número total de quejas y reclamaciones planteadas, en tanto entre en vigor la Ley 20/2011, de 21 de julio, del Registro Civil, prevista para el 22 de julio de 2014.

Se pretende continuar con la labor de formación en materia de Carta de Derechos sobre los distintos operadores jurídicos, tanto en formación inicial en el Centro de Estudios Jurídicos y en la Escuela Judicial, como en formación continua, valorando la posibilidad de aprovechar las visitas que realiza el Servicio de Inspección para impartir formación eminentemente práctica sobre la Carta de Derechos que suponga una labor preventiva que pueda evitar futuras quejas y reclamaciones.



# VIOLENCIA DOMÉSTICA Y DE GÉNERO

## INTRODUCCION

En este apartado se refleja la actividad desarrollada por el Consejo General del Poder Judicial en materia de Violencia Doméstica y de Género durante el año 2012. Se estructura en dos apartados:

### 1. Actuación del Observatorio contra la Violencia Doméstica y de Género

Actividad del Consejo General del Poder Judicial en esta materia

## ACTUACIÓN DEL OBSERVATORIO CONTRA LA VIOLENCIA DOMÉSTICA Y DE GÉNERO

El Observatorio contra la Violencia Doméstica y de Género se constituyó el 26 de septiembre del 2002. Lo componen el Consejo General del Poder Judicial (con la representación en este momento de tres Vocales, ostentando una de ellas la Presidencia), el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (en la actualidad, a través de la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género), el Ministerio de Justicia, la Fiscalía General del Estado, las Comunidades Autónomas con competencias transferidas en materia de Justicia, a través de rotación anual (en 2012, la representación de las CCAA correspondió al Principado de Asturias), y el Consejo General de la Abogacía Española.

El Observatorio se creó con la finalidad de contribuir a las múltiples iniciativas y actuaciones que, desde ámbitos muy distintos y de forma coordinada, se requieren para la erradicación de esta lacra social y que venían siendo abordadas por separado por las instituciones que pasaron a integrarlo.

Su ámbito de actuación reside fundamentalmente en el tratamiento de la violencia doméstica y de género en el campo de la Administración de Justicia.

Entre las actividades llevadas a cabo este año, pueden destacarse las siguientes:

### *Reuniones del Observatorio*

Se han celebrado tres reuniones plenarios, los días 16 de febrero, 2 de julio y 13 de diciembre en la sede del Consejo, que también lo es del Observatorio.

### *Premio*

El 2 de julio de 2012, el Observatorio acordó la entrega del VIII Premio a la labor más destacada en la erradicación de la violencia doméstica y de género, por su trayectoria personal y por su compromiso político y social a la Fundación Ana Bella y al Consejo de Europa. El acto de entrega tuvo lugar el día 23 de octubre. Participaron en el mismo, en representación de las instituciones que integran el Observatorio, el Presidente del Consejo General del Poder Judicial y del Tribunal Supremo, el Ministro de Justicia, El Secretario de Estado de Política Social e Igualdad, la Directora del Instituto Asturiano de la Mujer, el Fiscal General del Estado, el Presidente del Consejo General de la Abogacía Española y la Presidenta del Observatorio, también Vocal del Consejo.

En dicho acto, se contó con la presencia de numerosas personalidades del ámbito jurídico-judicial, asociativo, institucional, cultural, de medios de comunicación, universitario, de medios de comunicación y con numerosas mujeres que quisieron acompañar a quienes recogía este Premio. Se les hizo entrega, como es tradicional, de una litografía del logo del Observatorio, realizado por el pintor Frederic Amat.

### **Actualización de la página web**

La página web del Observatorio, cuyos accesos son tanto a través de la página del Poder Judicial como, directamente, a través de la página propia ([www.observatoriocontralaviolenciadomesticayde-genero.es](http://www.observatoriocontralaviolenciadomesticayde-genero.es)) se ha venido actualizando periódicamente, incorporando las estadísticas trimestrales de los Juzgados de Violencia sobre la Mujer, Secciones Penales de las Audiencias Provinciales y Juzgados de lo Penal, en materia de violencia sobre la mujer en el ámbito regulado por la Ley Integral, así como aquellas declaraciones, informes e información de interés elaboradas por el Observatorio o por alguna de las instituciones que lo integran.

Los documentos que se han colgado son:

- Datos de las denuncias y procedimientos penales y civiles registrados, órdenes de protección solicitadas en los Juzgados de Violencia sobre la Mujer (JVM) y sentencias dictadas por los órganos jurisdiccionales en esta materia en el tercer trimestre del año 2011 [http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Violencia\\_domestica\\_y\\_de\\_genero/Actividad\\_del\\_Observatorio/Datos\\_estadisticos](http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Violencia_domestica_y_de_genero/Actividad_del_Observatorio/Datos_estadisticos)

- Datos de las denuncias y procedimientos penales y civiles registrados, órdenes de protección solicitadas en los Juzgados de Violencia sobre la Mujer (JVM) y sentencias dictadas por los órganos jurisdiccionales en esta materia en el año 2011 [http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Violencia\\_domestica\\_y\\_de\\_genero/Actividad\\_del\\_Observatorio/Datos\\_estadisticos](http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Violencia_domestica_y_de_genero/Actividad_del_Observatorio/Datos_estadisticos)

- Informe víctimas mortales por violencia de género y violencia doméstica en el año 2011. [http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Violencia\\_domestica\\_y\\_de\\_genero/Actividad\\_del\\_Observatorio/Informes\\_de\\_violencia\\_domestica/Informe\\_sobre\\_victimas\\_mortales\\_de\\_la\\_violencia\\_de\\_genero\\_y\\_de\\_la\\_violencia\\_domestica\\_en\\_el\\_ambito\\_de\\_la\\_pareja\\_o\\_ex\\_pareja\\_en\\_2011](http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Violencia_domestica_y_de_genero/Actividad_del_Observatorio/Informes_de_violencia_domestica/Informe_sobre_victimas_mortales_de_la_violencia_de_genero_y_de_la_violencia_domestica_en_el_ambito_de_la_pareja_o_ex_pareja_en_2011)

- Protocolo médico-forense de valoración urgente del riesgo de violencia de género. [http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Violencia\\_domestica\\_y\\_de\\_genero/Guia\\_y\\_Protocolos\\_de\\_actuacion/Protocolo\\_medico\\_forense\\_de\\_valoracion\\_urgente\\_del\\_riesgo\\_de\\_violencia\\_de\\_genero](http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Violencia_domestica_y_de_genero/Guia_y_Protocolos_de_actuacion/Protocolo_medico_forense_de_valoracion_urgente_del_riesgo_de_violencia_de_genero)

- Convenio de Estambul (nº210 del Consejo de Europa), de prevención y lucha violencia contra las mujeres y violencia doméstica. [http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Violencia\\_domestica\\_y\\_de\\_genero/Guia\\_y\\_Protocolos\\_de\\_actuacion/Convenio\\_del\\_Consejo\\_de\\_Europa\\_sobre\\_prevencion\\_y\\_lucha\\_contra\\_la\\_violencia\\_contra\\_las\\_mujeres\\_y\\_la\\_violencia\\_domestica](http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Violencia_domestica_y_de_genero/Guia_y_Protocolos_de_actuacion/Convenio_del_Consejo_de_Europa_sobre_prevencion_y_lucha_contra_la_violencia_contra_las_mujeres_y_la_violencia_domestica)

- Datos de las denuncias y procedimientos penales y civiles registrados, órdenes de protección solicitadas en los Juzgados de Violencia sobre la Mujer (JVM) y sentencias dictadas por los

órganos jurisdiccionales en esta materia en el primer trimestre del año 2012 [http://www.poderjudicial.es/cgpi/es/Temas/Violencia domestica y de genero/Actividad del Observatorio/Datos estadisticos/La violencia sobre la mujer en la estadística judicial primer trimestre de 2012](http://www.poderjudicial.es/cgpi/es/Temas/Violencia%20domestica%20y%20de%20genero/Actividad%20del%20Observatorio/Datos%20estadisticos/La%20violencia%20sobre%20la%20mujer%20en%20la%20estadistica%20judicial%20primer%20trimestre%20de%202012)

- Informe víctimas mortales por violencia de género y violencia doméstica en el año 2011. [http://www.poderjudicial.es/cgpi/es/Temas/Violencia domestica y de genero/Actividad del Observatorio/Informes de violencia domestica/Informe sobre victimas mortales de la violencia de genero y de la violencia domestica en el ambito de la pareja o ex pareja en 2011](http://www.poderjudicial.es/cgpi/es/Temas/Violencia%20domestica%20y%20de%20genero/Actividad%20del%20Observatorio/Informes%20de%20violencia%20domestica/Informe%20sobre%20victimas%20mortales%20de%20la%20violencia%20de%20genero%20y%20de%20la%20violencia%20domestica%20en%20el%20ambito%20de%20la%20pareja%20o%20ex%20pareja%20en%202011)

- Balance de los siete años de entrada en vigor de la Ley Integral [http://www.poderjudicial.es/cgpi/es/Temas/Violencia domestica y de genero/Actividad del Observatorio/Informes de violencia domestica/Balance de siete anos de la creacion de los Juzgados de Violencia sobre la Mujer 2005 2012](http://www.poderjudicial.es/cgpi/es/Temas/Violencia%20domestica%20y%20de%20genero/Actividad%20del%20Observatorio/Informes%20de%20violencia%20domestica/Balance%20de%20siete%20anos%20de%20la%20creacion%20de%20los%20Juzgados%20de%20Violencia%20sobre%20la%20Mujer%202005%202012)

- La violencia sobre la mujer en la estadística judicial: segundo trimestre del 2012. [http://www.poderjudicial.es/cgpi/es/Temas/Violencia domestica y de genero/Actividad del Observatorio/Datos estadisticos/La violencia sobre la mujer en la estadística judicial segundo trimestre de 2012](http://www.poderjudicial.es/cgpi/es/Temas/Violencia%20domestica%20y%20de%20genero/Actividad%20del%20Observatorio/Datos%20estadisticos/La%20violencia%20sobre%20la%20mujer%20en%20la%20estadistica%20judicial%20segundo%20trimestre%20de%202012)

- La Violencia sobre la mujer en la estadística judicial: tercer trimestre 2012 [https://www3.poderjudicial.es/cgpi/es/Temas/Violencia domestica y de genero/Actividad del Observatorio/Datos estadisticos/La violencia sobre la mujer en la estadística judicial tercer trimestre de 2012](https://www3.poderjudicial.es/cgpi/es/Temas/Violencia%20domestica%20y%20de%20genero/Actividad%20del%20Observatorio/Datos%20estadisticos/La%20violencia%20sobre%20la%20mujer%20en%20la%20estadistica%20judicial%20tercer%20trimestre%20de%202012)

- La Violencia sobre la mujer en la estadística judicial: tercer trimestre 2012 [https://www3.poderjudicial.es/cgpi/es/Temas/Violencia domestica y de genero/Actividad del Observatorio/Datos estadisticos/La violencia sobre la mujer en la estadística judicial cuarto trimestre de 2012](https://www3.poderjudicial.es/cgpi/es/Temas/Violencia%20domestica%20y%20de%20genero/Actividad%20del%20Observatorio/Datos%20estadisticos/La%20violencia%20sobre%20la%20mujer%20en%20la%20estadistica%20judicial%20cuarto%20trimestre%20de%202012)

- La Violencia sobre la mujer en la estadística judicial: datos anuales 2012 [https://www3.poderjudicial.es/cgpi/es/Temas/Violencia domestica y de genero/Actividad del Observatorio/Datos estadisticos/La violencia sobre la mujer en la estadística judicial Datos anuales de 2012](https://www3.poderjudicial.es/cgpi/es/Temas/Violencia%20domestica%20y%20de%20genero/Actividad%20del%20Observatorio/Datos%20estadisticos/La%20violencia%20sobre%20la%20mujer%20en%20la%20estadistica%20judicial%20Datos%20anuales%20de%202012)

Se ha abierto un nuevo canal en la página sobre “Jurisprudencia y legislación”, en el que se han incorporado toda la legislación y convenios europeos de interés en la materia así como aquella jurisprudencia española e internacional de especial relevancia.

### **Comunicados del Observatorio**

El Observatorio ha emitido a lo largo del año, como viene siendo habitual, varios comunicados exponiendo su posición sobre algunos hechos o situaciones, incluyendo lo relativo a la información estadística sobre los primeros seis años de aplicación en sede judicial de la Ley Integral.

### **Convenios, propuestas**

En este extremo, se ha continuado participando en actividades de sensibilización sobre la violencia de género. Y asistiendo a aquellas jornadas, presentaciones relacionadas con la materia.

El Observatorio contra la Violencia Doméstica y de Género ha recibido la *“Mención honorífica a entidades públicas o privadas por su demostrada lucha diaria contra la violencia de género”*, concedida por unanimidad por el Jurado de los Premios Violencia de Género concedidos por el Instituto Insular de atención social y sociosanitaria de la isla de Tenerife. Estos premios tienen por objeto: “el reconocimiento a la labor desempeñada en la lucha contra la violencia de género a personas o colectivos que desempeñen su labor en acciones que promuevan la protección, la sensibilización y la prevención de la violencia ejercida hacia las mujeres”.

Además, la Presidenta del Observatorio ha recibido en este trimestre dos premios: la concesión de la Medalla de Andalucía y el IV Premio Nacional de Igualdad concedido por la Asociación de Mujeres Progresistas Victoria Kent.

En este extremo, se ha continuado participando en actividades de sensibilización sobre la violencia de género. Y asistiendo a aquellas jornadas, presentaciones relacionadas con la materia, por ejemplo:

- Acto de firma del acuerdo de colaboración para la prestación de servicios gratuitos de cerrajería a las mujeres víctimas de violencia de género entre la Comunidad de Madrid y la Federación Unión Cerrajeros de Seguridad, en la Consejería de Asuntos Sociales (Dirección General de la Mujer) el día 27 de abril.

- Acto de firma del convenio de prestación del Servicio Atenpro, en la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad el 5 de junio.

- Acto de presentación de la iniciativa “Empresas por una sociedad libre de violencia de género”, en la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad el 19 de junio.

Además tanto los vocales como la presidenta del observatorio han participado en diferentes cursos y reuniones. Carles Cruz mantuvo una reunión con representantes del Institut Català de les Dones e impartió una conferencia sobre violencia de género dentro del Master OEAIS

Desde la sección del Observatorio contra la Violencia Doméstica y de Género del CGPJ se procedió a la difusión:

- del Protocolo médico-forense para la valoración del riesgo en violencia de género a todos los órganos judiciales, a través de las presidencias de los TSJs.

- Asimismo en el mes de septiembre se remitió solicitud a las presidencias de los TSJs su colaboración para conocer el mapa de la distribución de las Oficinas de atención a las víctimas de violencia de género en todo el territorio nacional, así como su composición, horario ya que se consideran un instrumento importante para la lucha contra la violencia de género.

En este extremo, se ha continuado participando en actividades de sensibilización sobre la violencia de género. Y asistiendo a aquellas jornadas, presentaciones relacionadas con la materia.

- Proyecto Marca España. El mes de julio se aprobó la herramienta impulsada el Ministerio de Asuntos Exteriores sobre el Proyecto Marca España, en él el Observatorio y sus funciones tienen un lugar destacado.

– En el mes de septiembre el equipo del Observatorio visitó una casa de recuperación y reinserción integral de mujeres víctimas de violencia de género manteniendo una reunión con la directora, las psicólogas y las mujeres residentes a fin de analizar la respuesta judicial a estos asuntos.

– Ponente en las jornadas “Una nueva mirada sobre la violencia de género” organizadas por el Instituto Valenciano de Seguridad Pública y Emergencias (IVASPE) bajo el proyecto europeo ICEBERG-Abrazo Comunitario, el 6 de septiembre de 2012 en el Instituto Valenciano de Seguridad Pública y Emergencias (IVASPE), Valencia

– Ponencia en la Sesión Plenaria 3 “Appraising and monitoring the phenomenon of violence against women” en la Regional Conference on the Prevention and Combat of Violence against Women, organizada por el Ministère de la Solidarité, de la Femme, de la Famille et du Développement Social, por el Norwegian Ministry of Foreign Affairs y por el Consejo de Europa, Rabat 24 y 25 de septiembre de 2012.

– Del 25 al 28 de octubre la Presidenta del Observatorio participó en el “Primer Encuentro de Justicia Especializada contra el Femicidio y otras formas de violencia contra la mujer”, organizado por el Organismo Judicial de Guatemala y el Fondo de Poblaciones de Naciones Unidas, que tuvo lugar en Guatemala. Fruto de esas reuniones se solicitó una asistencia técnica al Observatorio español para asistir la creación de un Observatorio en el seno del organismo judicial de Guatemala.

– La Presidenta fue ponente del III Congreso Anual para el estudio de la violencia de contra las mujeres organizado por la Dirección General de Violencia de Género de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social de la Junta de Andalucía. La intervención, el día 29 de noviembre, tenía por título “Violencia de Género y Justicia. Retos de futuro”.

## ACTIVIDAD DEL CONSEJO GENERAL DEL PODER JUDICIAL EN VIOLENCIA DOMÉSTICA Y DE GÉNERO

La Sección del Observatorio contra la Violencia Doméstica y de Género del Consejo General del Poder Judicial está dirigida por tres Vocalías, Inmaculada Montalbán, que ostenta la presidencia, Dña. Gemma Gallego y Carles Cruz.

Además del análisis estadístico trimestral sobre los datos de denuncias, procedimientos y sentencias dictadas por los órganos jurisdiccionales en esta materia y estudios que se realizan, en base a análisis de sentencias, para mejorar la aplicabilidad y efectividad de la Ley Orgánica de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, la entrada en vigor de esta Ley Orgánica y, en concreto, sus Títulos IV y V, relativos a la tutela penal y a la tutela judicial, ha supuesto una permanente actividad del Consejo en esta materia. De la desarrollada en 2012, cabe destacar:

### Formación

Tras la modificación de la LOPJ, operada por LO 1/2009, de 3 de noviembre, relativa al nuevo apartado 3 bis del artículo 329, que introduce la formación obligatoria previa, antes de la toma de posesión de los nuevos destinos, para los y las titulares de plaza, por concurso o ascenso, en Juzgados de Violencia sobre la Mujer, en Juzgados de lo Penal especializados en violencia de género o en Secciones penales y civiles especializadas de Audiencias Provinciales, se han organizado varios cursos de formación obligatoria.

Esta formación consta de una fase de formación teórica *on line*, y una fase de prácticas dividida en tutorías en órganos especializados y en visitas a recursos asistenciales a disposición de las víctimas de esta violencia en los respectivos territorios.

Se han organizado tres ediciones del curso de especialización, en concreto nuevos titulares de órganos especializados en violencia sobre la mujer lo han realizado.

Curso	Órganos	Asistentes
Formación obligatoria a titulares de órganos jurisdiccionales con competencias exclusivas en Violencia sobre la Mujer	JVM	16
	AP	2
	JP	
	<b>TOTAL</b>	<b>18</b>

En este segundo trimestre del año se han organizado tres ediciones del curso de especialización, en concreto 10 nuevos titulares de órganos especializados en violencia sobre la mujer lo han realizado.

Curso	Órganos	Asistentes
Formación obligatoria a titulares de órganos jurisdiccionales con competencias exclusivas en Violencia sobre la Mujer	JVM	5
	AP	3
	JP	2
	<b>TOTAL</b>	<b>10</b>

En este 4º trimestre del año se han organizado dos ediciones del curso de especialización, en concreto 7 nuevos titulares de órganos especializados en violencia sobre la mujer lo han realizado.

### **Estadísticas Judiciales:**

El día 9 de febrero se hicieron públicos los datos estadísticos correspondientes al tercer trimestre del año 2011. En ese tercer trimestre se registró un aumento del 3,1% de las denuncias interpuestas respecto al trimestre anterior, la ratio de renuncias se mantuvo estable respecto al trimestre anterior. Finalmente considerando el conjunto de sentencias en primera instancia (tanto los juicios de faltas y procesos por delito en los juzgados de violencia contra la mujer, como los procesos abreviados en los juzgados de lo penal, y lo procedimientos abreviados, sumarios y de jurado en las audiencias provinciales) el porcentaje de condenatorias registró un leve crecimiento interanual. La Presidenta del Observatorio insistió en la necesidad de mantener las ayudas sociales en esta materia, así como en introducir cambios legislativos para avanzar en la especialización de los juzgados, mediante la agrupación de partidos judiciales y su comarcalización, lo que permitiría optimizar los recursos humanos y materiales destinados a la lucha contra la violencia contra las mujeres.

El 12 de abril se hicieron públicos los datos estadísticos correspondientes al año 2011. El número de denuncias de violencia de género registradas en 2011 se mantuvo estable en 134.002 casos, al representar una variación del -0,1% respecto de 2010. Los jueces y juezas de violencia sobre la mujer dictaron 23.514 órdenes de protección, que representan el 66% de las solicitadas.

En todos los órganos competentes en el ámbito de la violencia de género (Juzgados de Violencia sobre la Mujer, Juzgados de lo Penal y Audiencias Provinciales) se dictaron 52.294 sentencias penales en España. De ellas, el 60% fueron condenatorias (31.403) y el 40% absolutorias (20.891).

Destaca la tendencia hacia la estabilidad de los datos judiciales registrados en materia de Violencia de Género. En los últimos cinco años (2007-2011), se ha producido un incremento medio del 6% de las denuncias.

Desde el Observatorio se reclama la necesidad de extender los servicios de asistencia social integral a las mujeres que no se atreven a denunciar sin vincularlos necesariamente a la existencia de denuncia, con el fin de aportarles una red de seguridad suficiente para alejarlas del maltrato.

El día 9 de julio se presentaron los datos estadísticos correspondientes al primer trimestre de 2012. Se observa cierta tendencia a la baja, ya que las denuncias interpuestas disminuyen en un 2,7% respecto al trimestre anterior. También las solicitudes de las órdenes de protección disminuyeron en un 5,16% respecto al mismo periodo del año anterior.

Entre enero y marzo se presentaron 30.895 denuncias (339 diarias) y se solicitaron 8.343 órdenes de protección. Se adoptaron 16.766 medidas de tipo penal y 3.984 del orden civil.

Se dictaron 13.138 sentencias penales, de ellas el 58% fueron condenatorias. El porcentaje varía en función de los órganos de enjuiciamiento, así tenemos que en los JVM el porcentaje de condena es del 73%, en las secciones especializadas de las Audiencias Provinciales es del 74% y los Juzgados Penales es sólo del 50%.

El día 17 de octubre se presentaron los datos estadísticos correspondientes al segundo trimestre de 2012. El número de denuncias fue de 32.704. Esta cifra supone un aumento de un 5,9% respecto del primer trimestre de 2012. Entre abril y Junio de 2012 se solicitaron 9.139 órdenes de protección, de las que fueron adoptadas 5.655, es decir se otorgaron en un 62% de los casos. Se mantiene así la tendencia con una ligera baja respecto al anterior trimestre, que fue de un 63%.

En cuanto a las sentencias, en los JVM el 75,2% resultaron condenatorias, en los JP fue del 52% y en las AP del 74%.

El 43% de los asuntos ingresados en los Juzgados de lo Penal fueron resueltos por vía de Juicio Rápido (3.894 asuntos).

El día 21 de noviembre se presentaron los datos estadísticos que permiten hacer un balance de los siete años de creación de los Juzgados de Violencia sobre la Mujer. Estos Juzgados han instruido desde su creación 963.471 delitos, han enjuiciado 71.142 faltas y han dictado un total de 137.408 sentencias, de ellas 108.123 han sido condenatorias, el 79%.

Existen 106 JVM exclusivos en toda España, mientras que cuando se iniciaron en el año 2005 sólo existían 17. Además hay otros 355 juzgados especializados que compatibilizan estos asuntos con otros, aparte de Juzgados Penales especializados y secciones especializadas en las Audiencias Provinciales.

## **Reuniones Grupos de Expertos/as en Violencia Doméstica y de Género del Consejo General del Poder Judicial**

El día 26 de septiembre se convocó una reunión con el grupo de expertos/as del Observatorio a fin de iniciar la actualización de la Guía Práctica sobre la aplicación de la Ley Integral.

El grupo de expertos/as del CGPJ en materia de violencia doméstica y de género ha realizado los siguientes informes:

- Informe del grupo de expertos en violencia doméstica y de género acerca del Proyecto del Anteproyecto de Ley Orgánica por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.

- Propuesta elaborada por la presidencia del observatorio para incorporar al art. 4 del proyecto de ley 121/000018, por el que se regulan determinadas tasas en el ámbito de la administración de justicia y del instituto nacional de toxicología y ciencias forense, la exención objetiva de la tasa en la interposición de las demandas y ulteriores recursos en todos los procedimientos civiles que se tramitan ante los juzgados de violencia sobre la mujer.

### **Informes:**

Un total de 62 mujeres fallecieron a manos de sus parejas o ex parejas en 2011. Dos hijos fallecieron junto a sus madres

Siete hombres murieron por violencia doméstica, cinco a manos de una mujer y dos a manos de otro hombre.

En porcentaje, el total de mujeres muertas a manos de su pareja o ex pareja supone un descenso de del 15% respecto al año en que murieron violentamente 73 mujeres. La edad media de las víctimas de femicidio ha descendido de los 44 años en 2009 a los 42 años. La gran mayoría, el 72%, fue asaltada en el domicilio como en años anteriores.

El 65% de las víctimas de femicidio eran españolas y el 35% extranjeras. Este último porcentaje refleja una especial sobrerrepresentación de las mujeres extranjeras si se tiene en cuenta que suponían el año pasado casi un 12% de la población femenina en España.

El Informe incluye un análisis específico de los procedimientos judiciales tramitados con anterioridad a la muerte de las víctimas, lo que permite conocer las actitudes previas de las mujeres y sus presuntos agresores, así como el comportamiento de su entorno familiar y social, de las instituciones y de los colectivos profesionales implicados. El estudio refleja cómo la violencia económica es un factor más de presión al que se ve sometida la víctima.

Del estudio se extrae la tendencia de que las mujeres que denuncian lo hacen por hechos de aparente menor gravedad -como insultos, desprecios o humillaciones- y deja patente que aún es necesaria una mayor implicación del entorno familiar y social y de los poderes públicos, sobre todo en los aspectos preventivos, pues la respuesta judicial se produce cuando el delito ya se ha cometido.

De las 16 mujeres que habían presentado denuncia en algún momento, el 25% renunció a continuar el procedimiento, en el pasado año fue un 36% de las denunciadas.

– Informe sobre “Análisis de las sentencias dictadas por los Tribunales del Jurado y por las Audiencias Provinciales en el año 2010, relativas a homicidios y/o asesinatos consumados entre los miembros de la pareja o ex pareja”.

En septiembre se presentó el sexto estudio de sentencias recaídas en materia de homicidio o asesinato entre miembros de la pareja o ex pareja, dictadas en España a lo largo de 2010, abarcando de nuevo las dictadas por unos u otros Tribunales, que pretende seguir aportando conocimiento, desde una perspectiva jurídica, médico legal y sociológica, sobre algunas circunstancias concurrentes en la manifestación más brutal de la violencia contra las mujeres: la que termina con el resultado de muerte y que siempre culmina una situación precedente de violencia, muchas veces soterrada.

El estudio se centra en las 43 Sentencias recopiladas, dictadas en este ámbito en el año 2010 por los Tribunales del Jurado y por las Audiencias Provinciales, en las que se ha afirmado, tras la celebración del juicio oral con todas las garantías, que el resultado de muerte, en 40 de ellas, es atribuible a la persona contra la que se ha dirigido acusación, ya que son las únicas que, por establecer la relación entre el hecho criminal y la persona acusada, ahondan en las circunstancias en las que se han ejecutado los hechos y las valoraciones judiciales de las mismas. En una de ellas la muerte violenta se atribuye al autor, si bien es declarado exento de responsabilidad criminal por concurrir circunstancia eximente. Dos de las 43 sentencias fueron absolutorias, en una se absuelve a una mujer -dictada por el Tribunal del Jurado- por no quedar acreditado que tenía intención de matar, ni a título de imprudencia; y en otra a un hombre por no acreditarse que fuera él el autor del crimen, si bien fue condenado por maltrato habitual.

– Informe sobre Víctimas mortales en el ámbito de la Violencia Doméstica y de Género en el año 2011.

### ***Informes de legalidad a Protocolos en materia de violencia de género que cuenten con la intervención del Consejo***

### ***Acuerdos del Pleno y de la Comisión Permanente del CGPJ***

Los principales acuerdos adoptados en 2012 en esta materia o relacionados con la misma han sido:

### ***Reuniones y coordinación interinstitucional***

A lo largo de todo el año, se han mantenido diversas reuniones, en diferentes ámbitos, al objeto de mejorar la coordinación interinstitucional. Entre otras:

– Se ha asistido a la primera reunión del Pleno del Observatorio Estatal, con el nuevo gobierno, que ha tenido lugar el 13 de febrero de 2012. En esta se expusieron las nuevas líneas de trabajo que se proponían llevar a cabo en el ámbito de la violencia contra las mujeres.

– Se programó una reunión informal, el día 8 de febrero, con la Ministra de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad para presentar el Observatorio y sus funciones. En este mismo sentido, se mantuvo una reunión con la nueva Delegada del Gobierno contra la Violencia de Género, el día 18 de enero.

– El Observatorio estuvo presente en la comparecencia de la Ministra de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad ante la Comisión de Igualdad que tuvo lugar en el congreso de los Diputados el día 9 de febrero de 2012.

– El día 14 de febrero de 2012, se mantuvo una reunión en la sede del Ministerio del Interior con el Secretario de Estado de Interior, D. Ignacio Ulloa, donde se trató el sistema de registros en materia de violencia doméstica y de género.

– El día 14 de marzo tuvo lugar una reunión en la sede del CGPJ con la Diputada D<sup>a</sup> Carmen Quintanilla, Presidenta de la Comisión de Igualdad del Congreso de los Diputados, donde se trataron asuntos relativos a la actividad propia del Observatorio.

– El día 20 de marzo el Observatorio estuvo presente en una conferencia invitado por la Delegación de la Generalitat de Catalunya, sobre trata de mujeres.

Por otro lado, a fin de mantener el contacto con aquellas asociaciones que tienen entre sus objetivos la atención jurídica a víctimas de violencia y la lucha contra la violencia de género, se decidió mantener reuniones con algunas de estas organizaciones a fin conocer la opinión de éstas sobre la implementación de la legislación, los problemas que enfrentan las víctimas de la violencia doméstica y de género, etc. A lo largo del mes de febrero se mantuvieron siete reuniones con organizaciones y asociaciones de mujeres.

– Se ha asistido a la primera reunión de la Comisión Permanente del Observatorio Estatal, con el nuevo gobierno, que ha tenido lugar el 28 de mayo de 2012. En esta se acordó, a fin de fijar “líneas de actuación de la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género y del Observatorio Estatal de Violencia sobre la Mujer”, elaborar un documento de Estrategia sobre Violencia de Género, que recoja medidas relativas a sensibilización, prevención, detección, protección, asistencia, coordinación y mejora de recursos de atención a las víctimas de violencia de género y a sus hijas e hijos.

– El 3 de junio la sección del Observatorio contra la Violencia Doméstica y de Género del CGPJ remitió a la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género sus aportaciones a la Estrategia sobre Violencia de Género, haciendo especial hincapié a los aspectos de prevención y sensibilización, a los derechos económicos y al ámbito judicial. En el ámbito judicial se apuesta por la creación de nuevos órganos judiciales especializados así como por la agrupación de partidos judiciales; asimismo se seguirá trabajando en los aspectos formativos de los miembros de la carrera judicial, se fomentará la petición de informes de valoración médico-forense del riesgo, se seguirá trabajando en el análisis de la respuesta judicial y se propondrá la implantación de Unidades de Valoración Forense Integral en todas las CCAA.

– La sección del Observatorio colaboró en el proyecto de violencia de género que lleva a cabo el Instituto Europeo de Igualdad de Género (EIGE) y el IRS de Milán, que tiene por objeto la recolección de herramientas y prácticas para combatir la violencia de género y que cubre todos los países de la UE y Croacia.

– A finales de junio se asistió a la primera reunión del grupo de trabajo “Análisis de la respuesta a la Violencia de Género desde el ámbito de la justicia”, creado en el seno del Observatorio Estatal.

Se han mantenido diversas reuniones y se han realizado trabajos, en diferentes ámbitos, al objeto de mejorar la coordinación interinstitucional. Entre otras:

– En el mes de octubre se prestó colaboración a la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad para la formación de las operadoras del Centro de Control del Sistema de Seguimiento de Medios Telemáticos de las medidas de Alejamiento en Violencia de Género (COMETA), a través de la designación de un magistrado que ofreció una amplia visión de la labor de los órganos judiciales.

– El 2 de octubre se asistió a una reunión de trabajo del grupo formado en el seno del Observatorio Estatal para analizar la respuesta a los asuntos de violencia de género.

– El 5 de diciembre se asistió a la reunión del Pleno del Observatorio Estatal, en el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. El objetivo de esta reunión era analizar el borrador del V Informe del Observatorio Estatal, así como hacer un seguimiento de las actuaciones llevadas a cabo por el grupo de trabajo del “Análisis de la respuesta a la violencia de género desde el ámbito de la Justicia”.

El 23 de octubre las organizaciones de mujeres más representativas de ámbito estatal y regional mantuvieron una reunión con el Presidente del CGPJ, al que transmitieron la necesidad de fortalecer el Observatorio contra la violencia doméstica y de género, como única institución que publicita datos relevantes que permiten conocer el fenómeno de la violencia y la respuesta judicial. Asimismo manifestaron su deseo de formar parte del mismo y colaborar estrechamente.

– El 10 de octubre tuvo lugar una reunión con la Fundación del Secretariado General Gitano sobre cuestiones relativas a la violencia de género en su colectivo.

– Se han mantenido contactos con la Delegación del Gobierno para subsanar y analizar todas las incidencias producidas en el uso del sistema de seguimiento de medidas de alejamiento por medios telemáticos.

### **Actividades de Sensibilización y Divulgación**

En este extremo, se ha continuado participando en actividades de sensibilización sobre la violencia de género asistiendo a aquellas jornadas, presentaciones relacionadas con la materia.

El Observatorio contra la Violencia Doméstica y de Género ha recibido la “*Mención honorífica a entidades públicas o privadas por su demostrada lucha diaria contra la violencia de género*”, concedida por unanimidad por el Jurado de los Premios Violencia de Género concedidos por el Instituto Insular de atención social y sociosanitaria de la isla de Tenerife. Estos premios tienen por objeto: “el reconocimiento a la labor desempeñada en la lucha contra la violencia de género a personas o colectivos que desempeñen su labor en acciones que promuevan la protección, la sensibilización y la prevención de la violencia ejercida hacia las mujeres”.

Además, la Presidenta del Observatorio ha recibido en este trimestre dos premios: la concesión de la Medalla de Andalucía y el IV Premio Nacional de Igualdad concedido por la Asociación de Mujeres Progresistas Victoria Kent.

## *Foro Virtual*

Se mantiene, en la extranet del Consejo, una Comunidad Virtual a la que tienen acceso todos/as los/as jueces/zas y magistrados/as de los Juzgados de Violencia sobre la Mujer. En este trimestre se ha dado acceso a la misma a todos aquellos titulares de otros órganos jurisdiccionales especializados en Violencia sobre la Mujer (Audiencias Provinciales y Juzgados de lo Penal).

Se han dado de alta 84 nuevos Jueces o Juezas (73 de ellos jueces en su primer nombramiento) y en el último trimestre del año se han dado de alta 6 nuevos Jueces o Juezas.

## *Actividades de colaboración con el Servicio de Relaciones Internacionales*

Tanto la Presidenta del Observatorio como desde la Sección se colabora con cuantas iniciativas internacionales le son propuestas, tanto en la modalidad de recibir en esta sede a delegaciones extranjeras que se desplazan para conocer las actividades y funcionamiento del Observatorio, como participando en actividades en el exterior.

Otras tienen como objetivo conocer el papel desarrollado por el Consejo General del Poder Judicial en la contribución a la erradicación de este tipo de violencia.

En este sentido recibimos a una delegación de Croacia, el día 9 de febrero, compuesta por miembros del Ministerio Sanidad y Servicios Sociales y a una Delegación del Ministerio de Justicia de Turquía, encabezada por el propio Ministro, el día 21 de marzo.

La presidenta del Observatorio participó los días 6 y 7 de junio en el Simposio Internacional "Combating violence against Women" con la ponencia "Violence Against Women in Spain", celebrado en Estambul y organizado por la Justice Academy of Turkey Human Rights Center, Ministry of Justice, Council of Europe and High Council of Judges and Prosecutors.

Asimismo se mantuvo una videoconferencia con representantes del Servicio Nacional de la Mujer y Jueces/zas de Familia de Chile sobre la experiencia del Observatorio en España.

El día 18 de septiembre se recibió una delegación de Turquía, al objeto de conocer el sistema de recogida de datos, indicadores y estadísticas de los Juzgados de Violencia sobre la Mujer y la explotación y publicidad que desde el Observatorio se da a los mismos.

Se mantuvo una videoconferencia con representantes de la Corte Suprema de Chile, Jueces y Juezas de Familia y representantes del Servicio Nacional de la Mujer para explicar la composición y funciones del Observatorio.



## FORO JUSTICIA Y DISCAPACIDAD

## ASPECTOS GENERALES

Este Foro, que preside el Excmo. Sr. D. Pío Aguirre Zamorano (Vocal de este Consejo), por delegación del Presidente del Consejo, nombrado por el Pleno en su reunión del día 12 de noviembre de 2008 e interviene el también Vocal, Excmo. Sr. D. Manuel Torres Vela, asumiendo la Secretaría la Letrada de Relaciones Institucionales del Consejo, Ilma. Sra. D<sup>a</sup>. Rocío Pérez-Puig González, se crea por Convenio suscrito el 1 de diciembre de 2003, con la finalidad básica de coordinar las Instituciones Jurídicas del Estado para lograr la protección efectiva de los Derechos de las personas con Discapacidad.

## ACTIVIDADES MÁS DESTACABLES

Durante el año 2012, las actividades más destacadas han sido las siguientes:

1. Se han mantenido 5 reuniones entre los representantes del Foro Justicia y discapacidad, una reunión con representantes de la Asociación Española de Fundaciones Tutelares, con Comisión de Discapacidad de las Cortes y con diferentes Instituciones.

2. El 17 de mayo, en el Salón de Actos del Consejo General del Poder Judicial, bajo la Presidencia del Presidente del Tribunal Supremo y del Consejo General del Poder Judicial, se presentó el libro: *“Estudio sobre los derechos fundamentales de las personas con discapacidad”*, para la elaboración del Libro, contamos con representantes de todas las instituciones que integran el Foro Justicia y Discapacidad y diversos expertos que forman parte de dicho Foro.

En dicho acto se entregaron los quintos premios del “Foro Justicia y discapacidad” para destacar una o varias actuaciones relevantes, tanto de personas como de instituciones en defensa de los derechos de las personas con discapacidad y su mejor integración social. Los premiados fueron:

- *A título personal*, “Por la labor desarrollada a favor de las personas con algún tipo de discapacidad” a D<sup>a</sup> María Luisa Ruiz-Jarabo.

- *A una actuación empresarial*, “Por su contribución a la integración laboral de las personas con padecen discapacidad”, ATAM, Asociación del Grupo Telefónica para la atención a las personas con discapacidad.

- *A una institución*, Por la importante labor desarrollada a favor de las personas con discapacidad”, Europa Press Social.

- *A un medio de comunicación social*, “Por el tratamiento dado a la información sobre el colectivo de personas con discapacidad”, a la Comisión para las Políticas Integrales de la Discapacidad del Congreso de los Diputados.

3. Se ha seguido incorporando documentación del Foro en la Página WEB “Foro Justicia y Discapacidad” <http://www.poderjudicial.es/eversuite/GetRecords?Template=cgpi/cgpi/principal.htm> ; creada en virtud del Órgano Rector de este Foro y que se encuentra dentro de la Página Web del Consejo General del Poder Judicial, en la que constan las actividades más relevantes, entre las que cabe destacar: - el estudio monográfico de los tratamientos forzados y los internamientos involuntarios; - un documento relativo al “Baremo de las secuelas psíquicas postraumáticas”.

4. Actividades Formativas: durante el año 2012 se ha celebrado un curso y un seminario dentro del Plan Estatal de Formación para miembros de la Carrera Judicial y distintos integrantes de las Instituciones que componen el Foro Justicia y Discapacidad, con el siguiente títulos:

4.1. *Curso sobre “Discapacidad y Autonomía de la Voluntad”*, celebrado en Toledo, del 18 al 20 de abril.

4.2. *“Seminario para Jueces/as de Incapacidades”*, celebrado en Madrid, del 21 al 23 de marzo.

5. Se han tratado y aprobado, entre otros, por el Órgano Rector del Foro los siguientes temas; los más relevantes son los siguientes

5.1. Estudio sobre la posibilidad de realizar un libro cuyo título sería “Mujer, discapacidad y violencia”, cuya presentación se realizará en el año 2013 en el Acto de la entrega de los VI premios Foro Justicia y Discapacidad.

5.2. Se propone, desde el Foro, al Excmo. Sr. D. Carlos Garzenmüller Roig, Fiscal del Tribunal Supremo como la persona que represente a España en la Asamblea General de las Naciones Unidas.

5.3. Se trata del encuentro celebrado en Córdoba, patrocinado por la Fundación Española de Psiquiatría Mental, relativo a la “Patología Dual”, y al que acudieron miembros del Foro Justicia y Discapacidad.

5.4. Se estudia la Posibilidad de incluir la discapacidad en las estadísticas de los Juzgados de Violencia de la Mujer, e introducir un parámetro sobre la discapacidad, pudiéndose acudir a los parámetros internacionales (publicación el 14 de noviembre en el DOCE), siendo España un país pionero en temas de Violencia de Género, actuando conjuntamente con D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Pilar Llop Cuenca, Letrada del Observatorio contra la Violencia Doméstica y de género.

5.5. Comunicaciones con la Secretaría General Técnica del Ministerio de Justicia Acerca del borrador de Anteproyecto de Ley de Reforma Integral de los Registro Público.

5.6. Temas relativos a discapacidad en Anteproyecto de Reforma del Código Penal.

5.7. Información sobre las Jornadas en Córdoba del Colegio de Abogados y el turno especial de discapacidad.

5.8. Acerca de tres sentencias dictadas por la Sala de lo Social del Tribunal Supremo relativas a la subcontratación en tema de discapacidad y la cesión de trabajadores.

Todos estos temas se han tratado por todos los que participan en el Órgano Rector del Foro Justicia y Discapacidad con gran entusiasmo y dedicación, intentando que el trabajo se adecue a la realidad social de las personas que padecen cualquier tipo de discapacidad para que puedan integrarse mejor social y laboralmente y en absoluta igualdad con todos los ciudadanos.



# RELACIÓN CON LA AGENCIA ESPAÑOLA DE PROTECCIÓN DE DATOS

**ACTIVIDAD DESARROLLADA POR EL GRUPO DE TRABAJO DE PROTECCIÓN DE DATOS, CONSTITUIDO EN EL SENO DE LA COMISIÓN DE SEGUIMIENTO DEL CONVENIO ENTRE EL CONSEJO GENERAL DEL PODER JUDICIAL Y LA AGENCIA ESPAÑOLA DE PROTECCIÓN DE DATOS (ACUERDO NÚM. I.45 DEL PLENO DE 31 DE MAYO DE 2012).**

1. Por Acuerdo núm. 45 del Pleno del Consejo General del Poder Judicial (CGPJ) de 31 de mayo de 2012 se constituyó un Grupo de Trabajo, en el seno de la Comisión de Seguimiento del Convenio entre el CGPJ y la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), con la finalidad de estudiar la delimitación de competencias de ambos organismos, acomodar dicho Convenio al nuevo escenario dibujado por la Sentencia de la Sala 3ª del Tribunal Supremo de 2 de diciembre de 2011, atender la situación interina generada con los expedientes ya iniciados ante la AEPD y comenzar los trabajos de elaboración de una propuesta reglamentaria de modificación del Reglamento de Aspectos Accesorios de las Actuaciones Judiciales (RAA) a fin de adecuarlo a la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Persona (LOPD) y su reglamento de desarrollo, así como al modelo de la Nueva Oficina Judicial.

2. Dicho Grupo de Trabajo, en consecuencia, aparecía integrado por los Vocales que venían conformando la citada Comisión de Seguimiento (Dª Almudena Lastra de Inés y D. Pío Aguirre Zamorano), asistidos en el plano técnico por los Letrados Dª Virginia García Alarcón y D. José Luis Calama Teixeira, a los que se sumaron, tras el Acuerdo plenario al que se ha hecho referencia, el Vocal D. Carles Cruz Moratones, como miembro de la Comisión de Estudios e Informes, y el Letrado del Servicio de Estudios e Informes Sr. Sánchez Aristi. Con posterioridad, se integró asimismo en el Grupo la Letrada de la Sección de Informática Judicial, Dª Mar Martínez Sánchez.

3. El Grupo de Trabajo celebró su primera reunión el día 2 de julio de 2012, en la cual se trataba de preparar un próximo encuentro con responsables de la Agencia Española de Protección de Datos y de debatir sobre las encomiendas recibidas, tanto en relación con la modificación del RAA, a fin de adecuarlo a la LOPD, como en relación con la tramitación de los expedientes que la AEPD había comenzado a remitir desde el mes de abril de 2012 al Consejo, en atención a la interpretación que la Agencia realizaba de la STS, Sala 3ª, de 2.12.2011.

4. De resultas de esa reunión, se comenzaron a procesar los expedientes recibidos de la AEPD, que se referían a casos de tutela de derechos (de acceso, rectificación, cancelación y oposición), los cuales por lo demás no afectaban a actuaciones de Jueces y Magistrados sino de Secretarios Judiciales. A todos ellos se les dio el curso correspondiente en aplicación de las previsiones del RAA, donde se contiene un régimen *ad hoc* de los procedimientos de tutela de los derechos "ARCO", cuando de ficheros dependientes de órganos judiciales se trate, incluido un sistema de recursos en vía gubernativa que en último extremo culmina en el Pleno del CGPJ. Este cauce, que en la práctica había resultado infrutilizado, se reactivó precisamente a instancias del Grupo de Trabajo a raíz de los envíos de procedimientos de tutela por parte de la AEPD. Entre los meses de julio y diciembre de 2012 [un segundo grupo de asuntos fue examinado en la reunión del Grupo de Trabajo celebrada el 12 de noviembre de 2012] se tramitaron todos los expedientes de tutela recibidos, esto es un total de diez, procedentes de la AEPD y de la Agencia Vasca de Protección de Datos, y uno más que había sido instado por el interesado directamente ante el CGPJ.

5. El Grupo de Trabajo preparó asimismo una Circular informativa, emitida por el Secretario General del CGPJ el 22 de noviembre de 2012, mediante la cual se ponía en conocimiento de Jue-

ces y Magistrados la situación generada por los envíos de expedientes de tutela procedentes de la AEPD [y otras Agencias autonómicas], alertándoles de que al Consejo sólo correspondía resolver los recursos en su caso entablados contra los acuerdos gubernativos de Jueces o Presidentes por los que se revisaran las resoluciones del Secretario responsable del fichero en cuestión.

6. En paralelo, como resultado igualmente de la reunión del Grupo de Trabajo del día 2 de julio de 2012, se consideró oportuno elevar al Pleno una doble Propuesta. Por un lado, y ante la incertidumbre generada por la STS de 2 de diciembre de 2011, para que el CGPJ se dirigiera, junto con la AEPD, al Ministerio de Justicia a fin de que, a través de su impulso, el Gobierno pudiera adoptar la correspondiente iniciativa legislativa susceptible de fructificar en un texto de rango legal, en el cual quedase perfectamente perfilado el alcance de la competencia de la AEPD en el ámbito de aquellos procedimientos de protección de datos que afecten a ficheros bajo responsabilidad de los órganos judiciales, así como el papel que le cabría al Consejo en el seno de tales procedimientos como órgano de gobierno del poder judicial y garante, en suma, de la independencia judicial. En segundo lugar, para que, también de consuno con la AEPD, el CGPJ se dirigiera al Ministerio de Justicia para persuadirle de la conveniencia de que por el Secretario General de la Administración de Justicia se dictase una Instrucción mediante la cual se dieran indicaciones a los Secretarios Judiciales para que éstos procuren conjugar la exigencia procesal de la publicación edictal de las resoluciones judiciales, en los casos en que así lo exija la ley, con el máximo respeto del derecho a la protección de los datos personales de los intervinientes en el proceso, en particular cuando por la índole de la materia pudieran estar en juego los derechos de los menores o la intimidad de las personas; incluyendo la recomendación de que, a la hora de remitir los edictos a los boletines oficiales, se indique explícitamente que la inserción debe ser hecha de tal forma que se impida la indexación de los datos personales contenidos en el edicto por medio de buscadores externos. Dicha doble Propuesta fue objeto de aprobación por el Pleno en su sesión de 25 de julio de 2012 (Acuerdo núm. 21).

7. Pues bien, fruto de esta doble Propuesta fueron, por un lado, la aprobación de la Instrucción 6/2012, de 14 de diciembre de 2012, de la Secretaría General de la Administración de Justicia, relativa a la publicación de edictos en diarios y boletines oficiales y la protección de datos, en la cual se reflejaban las recomendaciones hechas por el CGPJ, y por otro la inclusión en el Anteproyecto de L. O. de reforma del CGPJ de un precepto específico (el proyectado art. 560.1.19ª LOPJ), en el cual se proclamaba la potestad del CGPJ “para ejercer con respecto a la Administración de Justicia las competencias propias de la Autoridad de Control en materia de protección de datos”. Tras el Informe desfavorable del Consejo, entre otras, a esa parte del articulado del Anteproyecto, lo cierto es que en el trámite parlamentario la redacción de ese precepto se ha modificado, de forma que en el texto final aprobado por el Congreso de los Diputados para su remisión al Senado, se circunscribe la competencia del CGPJ en esta materia a los casos en que la actuación de referencia haya sido acometida por un Juez o Magistrado, apareciendo en lo demás como mero colaborador de la Autoridad de Control correspondiente.

8. En los meses iniciales de 2013, el Grupo de Trabajo continuó su actividad, dando respuesta a diversas solicitudes de tutela y de información recibidas directamente en el Consejo, algunas de las cuales ponían de manifiesto posibles irregularidades en el acceso a sus datos cometidas a través de usuarios dados de alta en el Punto Neutro Judicial. Entre febrero y mayo de 2013 fueron atendidas un total de nueve solicitudes de este tipo, en todas las cuales se cursó la respuesta individualizada correspondiente.

9. Por otro lado, tras nuevas conversaciones mantenidas entre los Vocales integrantes del grupo de Trabajo y el Director de la AEPD, por dicha Agencia se remitió un oficio –que tuvo entrada en el CGPJ el 28 de febrero de 2013–, en virtud del cual se enviaban al Consejo 23 expedientes de denuncias y 5 de tutelas que habían sido presentados ante la AEPD, todo ello “en cumplimiento de lo dispuesto por el Tribunal Supremo en su Sentencia de 2 de diciembre de 2011”. El elemento diferencial de este envío con respecto a los que la AEPD había realizado en 2012 es que en él se incluían expedientes sancionadores, para los que no está prevista, a diferencia de los expedientes de tutela, ninguna regulación *ad hoc* en el RAA.

10. En vista de la nueva situación, y tras procesar el contenido de todos los expedientes recibidos, el Grupo de Trabajo celebró una reunión el día 9 de mayo de 2013, fundamentalmente para debatir el modo de articular la tramitación de esta clase de expedientes sancionadores. A falta de regulación específica, y asumiendo la premisa de que el CGPJ ciertamente puede ejercer la potestad sancionadora en este ámbito, se advirtió que la única alternativa posible es la de aplicar la propia LOPD y su reglamento de desarrollo, a cuya aplicación en última instancia llamaría el art. 230.5 LOPJ, naturalmente con las adaptaciones que sean pertinentes, en particular desde el punto de vista orgánico. Como resultado de la reunión, los Vocales que integran el grupo de Trabajo acordaron elevar al Pleno una Propuesta, a fin de que éste acordase que los expedientes sancionadores en materia de protección de datos, sean o no procedentes de la AEPD, de los que deba conocer el CGPJ, sean encauzados procedimentalmente conforme a la regulación contenida en el art. 48 de la LOPD y artículos concordantes de su reglamento de desarrollo, con las adaptaciones derivadas de la estructura orgánica propia del Consejo; que en tales expedientes se puedan realizar actuaciones previas para determinar si concurren circunstancias que justifiquen la incoación del procedimiento, las cuales se lleven a cabo por personal del Servicio de Inspección del Consejo; que corresponda al Pleno, una vez concluidas esas actuaciones previas, decidir acerca del archivo o iniciación del procedimiento, designando en su caso un instructor, que no podrá ser el mismo letrado que hubiese llevado a cabo las labores inspectoras previas; que, en caso de iniciación del procedimiento, el Pleno sea competente para dictar en única instancia la resolución que ponga fin al mismo; y que se deleguen en la Comisión Permanente las decisiones sobre inicio y resolución del procedimiento, las cuales deberán ser ratificadas por el Pleno en la primera sesión que se celebre posterior a la adopción de las mismas. Esta propuesta fue aprobada por el Pleno celebrado el 16 de mayo de 2013 (acuerdo nº 29).