**LA COMISIÓN DISCIPLINARIA Y EL PROMOTOR DE LA ACCIÓN DISCIPLINARIA**

**2.1 Comisión Disciplinaria**

El Pleno del Consejo General del Poder Judicial en sesión celebrada el 20 de diciembre de 2013, y conforme a lo dispuesto en el del art. 603.1 de la Ley Orgánica del Poder Judicial designa por un período de cinco años a los siete vocales integrantes de la Comisión Disciplinaria: cuatro del turno judicial y tres del turno de juristas de reconocida competencia.

La aprobación de la Ley Orgánica 4/2013 de 28 de junio, de reforma del Consejo General del Poder Judicial, por la que modifica la Ley Orgánica 6/185, establece que será competencia de la Comisión Disciplinaria resolver aquellos expedientes disciplinarios incoados por infracciones graves y muy graves e imponer, en su caso, las sanciones que correspondan a jueces y magistrados, con la sola excepción de aquellos supuestos en que la sanción propuesta fuere de separación del servicio, atribuyendo al Promotor de la Acción Disciplinaria la instrucción de los expedientes.

* Actividad de la Comisión Disciplinaria

La Comisión durante su cuarto mandato, correspondiente al año que nos ocupa, ha celebrado un total de veintiuna reuniones, una de las cuales tuvo lugar en San Sebastián, con ocasión de la conmemoración por parte de este Consejo del XX Aniversario de la creación del Centro de Documentación Judicial, elevándose a un total de ciento sesenta y cuatro los acuerdos aprobados en el transcurso de las mismas.

El Promotor de la Acción Disciplinaria durante este ejercicio remitió a la Comisión Disciplinaria veinticinco propuestas de resoluciones sancionadoras: en cuatro ocasiones tuvo que ser suspendida su resolución hasta tanto no recayese auto de sobreseimiento o sentencia firme en los procedimientos penales abiertos por los mismos hechos objeto del expediente.

* Resoluciones de expedientes disciplinarios

La Comisión Disciplinaria dictó una totalidad de veinticuatro resoluciones que ponían fin a la instrucción de los expedientes disciplinarios incoados, acordando el archivo de las actuaciones en nueve de las propuestas, y en las quince restantes procedió a imponer la correspondiente sanción, acorde a lo tipificado en el art. 420 de la LOPJ y según el tipo de falta cometido, a jueces y/o magistrados en el ejercicio de su cargo.

A final del año, los expedientes pendientes de resolución son siete, incoados en 2017, más uno de 2016 que se encuentra en fase de suspensión por causa penal, y cuya propuesta es separación del servicio.

* Acción disciplinaria de los tribunales

La Ley Orgánica encomienda a la Comisión Disciplinaria, en art. 604.3 conocer de los recursos de alzada interpuestos contra resoluciones sancionadoras de los órganos de gobierno interno de los tribunales, por la comisión de faltas leves. En 2017 se elevaron para su resolución tres recursos: resolviéndose dos en sentido estimatorio y otro quedó pendiente su resolución para el próximo año.

Igualmente, tomó conocimiento que por estos órganos de gobierno se habían incoado cinco expedientes disciplinarios: archivándose uno; y los cuatro restantes fueron sancionados por la comisión de una falta leve de los artículos. 419.2 de la LOPJ con la imposición de una multa y advertencia, en una ocasión y advertencia en los tres restantes.

* Jurisdicción Militar

Conforme a la ley Orgánica de la Competencia y Organización de la Jurisdicción Militar 4/1987, de 15 de julio, se han tramitado tres quejas: por disconformidad con la resolución adoptada; por anormal funcionamiento del juzgado y por no llevar a cabo la práctica de evaluación de riesgos laborales. La Comisión Disciplinaria, previa evacuación de los informes pertinentes conforme a lo establecido en el art. 140 de la Ley Orgánica 4/197 de 15 de julio, acordó el archivo de las tres denuncias formuladas.

* Expedientes de cancelación

A instancias del interesado se evacuo informe al Ministerio Fiscal, conforme a lo establecido en la el art. 427 de la LOPJ, para proceder a la cancelación de los antecedentes de cuatro expedientes disciplinarios, y se procedió a la cancelación de otro expediente de cancelación cuya tramitación se había iniciado el año anterior.

* Recursos

El Pleno, en su función de resolver en alzada los recursos contra resoluciones sancionadoras de la Comisión Disciplinaria, da traslado de los acuerdos adoptados: desestimando siete de los recursos interpuestos.

Igualmente, pone en conocimiento, los acuerdos desestimatorios sobre los recursos interpuestos contra la notificación llevada a cabo en dos resoluciones sancionadoras, y sobre la petición de revisión de la resolución adoptada en un expediente disciplinario.

En lo que respecto a aquellos recursos interpuestos por la vía contencioso-administrativa, la Sala Tercera del alto tribunal dictó dos sentencias desestimando los recursos interpuestos ante resoluciones sancionadoras y declaró no ha lugar una contra archivo, así como desestimó, igualmente, la interpuesta contra la notificación efectuada de una resolución.

* Ejecución de las sanciones

La declaración de firmeza de la sanción tuvo lugar en diecisiete expedientes disciplinarios, ejecutándose un total de dieciséis de ellas.

* Otros

Tuvo que pronunciarse, igualmente, sobre las peticiones de copia de diversos expedientes disciplinarios.

A continuación se detallan en tablas y gráficos información complementaria de la actividad llevada a cabo por la Comisión Disciplinaria en el año que nos ocupa:

**Sentido de los acuerdos de la Comisión Disciplinaria**

|  |  |
| --- | --- |
| Actuaciones relativas la incoación de expediente disciplinario | 34  |
| Actuaciones relativas a resoluciones sancionadoras | 24  |
| Actuaciones relativas a propuestas sanción por falta leve | 8 |
| Quedar enterada de las resoluciones de archivo del Promotor de la Acción Disciplinaria | 13 |
| Actuaciones relativas a recursos por falta leve elevados a la Comisión | 2 |
| Resoluciones del Pleno de recursos de alzada contra acuerdos de la Comisión Disciplinaria | 10 |
| Sentencias dictadas por el Tribunal Supremo en recursos contenciosos-administrativos contra acuerdos de la Comisión Disciplinaria | 4 |
| Actuaciones relativas a quejas del ámbito de la jurisdicción militar | 3 |
| Ejecución de sanciones | 16 |
| Expedientes de cancelación de faltas disciplinarias | 1 |
| Actuaciones relativas expedientes suspendidos por causa penal | 4 |
| Peticiones de copias y expedientes | 23 |
|  Actas y relativo a notas de prensa | 22 |

**Tipo de sanción recaída en 2017 por año de incoación**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ExpedientesDisciplinarios | Suspensión | Multa 501 a 3000€ | Advertencia y/oMulta hasta 500€ | Archivo |
| TSJ | CD | PAD | TSJ | CD |
| 2016 | Incoados | 1 | 3 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 |
| C. Penal |  |  |  |  |  |  | 1 |
| 2017 | Incoados | 5 | 2 |  | 2 | 8 |  | 4 |
| C. Penal |  | 2 |  |  |  |  |  |

**Número de resoluciones sancionadoras por tipo de falta**

|  |  |
| --- | --- |
| Por falta muy grave del artículo 417.9 de la LOPJ: La desatención o el retraso injustificado y reiterado en la iniciación, tramitación o resolución de procesos y causas o en el ejercicio de cualquiera de las competencias judiciales y otra leve del artículo 419.2: La desatención o desconsideración con iguales o inferiores en el orden jerárquico con los ciudadanos, los miembros del Ministerio Fiscal, médicos forenses, abogados y procuradores, graduados sociales, con los secretarios o demás personal que preste servicios en la Oficina Judicial, o con los funcionarios de la Policía Judicial Sanción de cinco días de suspensión de funciones y una sanción de advertencia.  | 1 |
| Por falta muy grave del artículo 417.9 de la LOPJ: La desatención o el retraso injustificado y reiterado en la iniciación, tramitación o resolución de procesos y causas o en el ejercicio de cualquiera de las competencias judiciales. Las sanciones fueron suspensión de funciones por un mes en tres de ellos y quince días. | 4 |
| Por falta muy grave del artículo 417.15 de la LOPJ: La absoluta y manifiesta falta de motivación de las resoluciones judiciales que la precisen, siempre que dicha falta haya sido apreciada en resolución judicial firme. Si la resolución inmotivada no fuese recurrible, será requisito para proceder la denuncia de quien fue parte en el procedimiento. Sanción de suspensión de funciones por un mes. | 1 |
| Por falta grave del artículo 418.14: el ejercicio de cualquier actividad de las consideradas compatibilizables a que se refiere el artículo 389.5º de esta ley, sin obtener cuando esté prevista la pertinente autorización o habiéndola obtenido con falta de veracidad en los presupuestos alegados. Sanción de multa por importe de 501 euros. | 1 |
| Por falta grave del artículo 418.11 de la LOPJ: El retraso injustificado en la iniciación o en la tramitación de los procesos o causas de que conozca el juez o magistrado en el ejercicio de su función, si no constituye una falta muy grave. Las sanciones fueron de multa por importe de 3000, dos por 1500, y 501 euros. | 4 |
| Por falta grave del artículo 418.5 de la LOPJ: El exceso o abuso de autoridad, o falta grave de consideración respecto de los ciudadanos, instituciones, secretarios, médicos forenses o del resto del personal al servicio de la Administración de Justicia, de los miembros del Ministerio Fiscal, abogados y procuradores, graduados sociales y funcionarios de la Policía Judicial. Las sanciones fueron de multa por importe de 3000 y 605 euros. | 2 |
| Por falta leve del artículo 419.2 de la LOPJ; La desatención o desconsideración con iguales o inferiores en el orden jerárquico con los ciudadanos, los miembros del Ministerio Fiscal, médicos forenses, abogados y procuradores, graduados sociales, con los secretarios o demás personal que preste servicios en la Oficina Judicial, o con los funcionarios de la Policía Judicial. La sanción fue de multa por importe de 500 euros. | 2 |

**Ejecución de las sanciones**

|  |  |
| --- | --- |
| Multa | 7 |
| Vía de apremio | 3 |
| Suspensión de funciones | 6 |
| Pendientes de ejecutar | 1 |

**Resoluciones sancionadoras de expedientes disciplinarios por comunidades autónomas**

|  |  |
| --- | --- |
| Aragón | 1 |
| Asturias | 1 |
| Baleares | 1 |
| Canarias | 1 |
| Castilla-La Mancha | 1 |
| Catilla-León | 2 |
| Galicia | 2 |
| Murcia | 2 |
| Navarra | 1 |
| País Vasco | 1 |
| Valencia | 2 |
| Total | 16 |

**2.2 El Promotor de la Acción Disciplinaria**

2.2.1 Consideraciones previas

Como se ha indicado en anteriores memorias, los aspectos más relevantes de la actuación del Promotor de la Acción Disciplinaria, de conformidad con lo previsto en los artículos 607 y 608 –en relación con los artículos 414 a 427- de la Ley Orgánica del Poder Judicial, son los siguientes:

1º) Recibir las quejas sobre el funcionamiento de los juzgados y tribunales y sobre la actuación de los jueces y magistrados.

2º) Tramitar y resolver las quejas y denuncias de contenido disciplinario formuladas ante el Consejo General del Poder Judicial y remitir las correspondientes propuestas a la Comisión Disciplinaria.

3º) Instruir los expedientes disciplinarios incoados a los miembros de la Carrera Judicial, así como a los jueces sustitutos y a los jueces de paz.

4º) Velar por el cumplimiento de las garantías constitucionales y legales en la tramitación de los procedimientos disciplinarios y coordinar los criterios de actuación en materia de investigación de las infracciones disciplinarias.

5º) Archivar aquellas actuaciones en las que no se aprecien indicios de responsabilidad disciplinaria, sin perjuicio de los recursos que en su caso puedan promoverse contra la correspondiente resolución motivada de archivo.

Durante 2017 -en cuyo mes de septiembre tomó posesión el nuevo Promotor de la Acción Disciplinaria-, el Servicio dependiente del mismo Promotor, en lo que ha sido su cuarto año de funcionamiento, y de acuerdo con lo establecido en los mencionados artículos 607, 608 y concordantes de la Ley Orgánica del Poder Judicial, ha venido realizando sus cometidos en las diferentes áreas funcionales en que se estructura actualmente su actividad. Dichas áreas funcionales son las siguientes:

1ª) La tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones promovidas ante el Consejo, referentes a la actuación de jueces y magistrados y al funcionamiento de los juzgados y tribunales, y que se dirigen a la Unidad de Atención Ciudadana.

2ª) La tramitación y resolución de las diligencias informativas abiertas como consecuencia de las denuncias recibidas, que presentan indicios de responsabilidad disciplinaria y que se tramitan en la Sección de Actuaciones Previas.

3ª) La tramitación, resolución de archivo o, en su caso, propuesta sancionadora de los expedientes disciplinarios, que se tramitan en la Sección de Expedientes Disciplinarios.

4ª) La tramitación y elaboración del preceptivo informe correspondiente a los Recursos interpuestos ante la Comisión Permanente, impugnando acuerdos adoptados en materia de quejas e informaciones previas, que se llevan directamente por el Director del Servicio del Promotor.

De la actividad realizada por el Servicio del Promotor a lo largo de la anterior anualidad hay que resaltar los siguientes datos:

1º) La Unidad de Atención Ciudadana tuvo una entrada de 14.457 escritos, que se concretaron en 9679 expedientes de queja, presentados ante la Unidad de Atención Ciudadana; y el control y seguimiento de las quejas tramitadas por otros órganos de gobierno -2345-. Las atenciones telefónicas alcanzaron la cifra de 2866, a las que hay que añadir 129 presenciales.

2º) En la Sección de Actuaciones Previas se incoaron 1008 diligencias informativas; manteniéndose en parámetros similares respecto a la anualidad anterior, habiéndose finalizado la tramitación del 89,5% de ellas; frente al 77% resuelto a la misma fecha en la pasada anualidad. Todo ello concretado en un total de 15.774 trámites y 2861 acuerdos, generando la salida de 5531 documentos.

3º) En la Sección de Expedientes Disciplinarios se incoaron durante el pasado año 34 expedientes disciplinarios, habiéndose tomado 53 declaraciones, incluidas las testificales; dictándose 314 acuerdos de práctica de diligencias y tramitación; formulándose 34 pliegos de cargos; archivándose 13 expedientes y elevándose a la Comisión Disciplinaria 23; todo ello mediante la práctica de un total de 7029 trámites, lo que implica un aumento del 1,4 % en relación con los realizados durante el año 2016.

4º) El número de recursos recibidos en 2017, impugnando actuaciones procedentes del Servicio del Promotor, fue de 309; cifra inferior a los 324 promovidos en 2016 y superior a los 253 interpuestos durante 2015.

**2.2.2 La Unidad de Atención Ciudadana**

Se encuentra integrada en el Servicio del Promotor de la Acción Disciplinaria del Consejo General del Poder Judicial (CGPJ). Su actividad se desarrolla en el marco del fomento de la aplicación de los derechos enumerados en la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia, cuyo contenido constituye el eje transversal de referencia de la Unidad bajo la normativa establecida por Reglamento 1/1998 de tramitación de quejas y denuncias relativas al funcionamiento de los juzgados y tribunales, y la Instrucción 1/1999 del Consejo General del Poder Judicial por la que se aprueban los protocolos de servicio y formularios de tramitación de quejas y reclamaciones y previa información al ciudadano.

2.2.2.1 Actividades más destacables del año 2017

La actividad principal de la UAC se centra en la tramitación de las quejas, reclamaciones, sugerencias y peticiones de información dirigidas al Consejo General del Poder Judicial y su análisis como herramienta de diagnóstico y mejora de las disfunciones que pueden afectar a los órganos judiciales. Su estudio se proporciona de forma detallada en un apartado independiente dada su importancia.

Asimismo, con el fin de prestar un servicio más ágil y eficiente a la ciudadanía, se ha realizado una revisión en profundidad de la aplicación informática del tratamiento de quejas, que se ha plasmado en una serie de propuestas significativas de mejora cuya puesta en marcha se produjo durante el mes de noviembre de 2017. Estos cambios inciden principalmente en la tarea del pre-registro informático de los escritos cuya clasificación y volcado de datos se realiza de forma mucho más ágil al tiempo que se contribuye al logro de una mayor transparencia en el análisis estadístico de las cifras. De igual modo, se ha conseguido una mayor eficiencia en la gestión y asignación de las diferentes tareas, que redunda en una mejor coordinación entre los miembros del equipo de trabajo de la Unidad.

Por otra parte, se remitió una encuesta a los decanatos de España a fin de recabar información sobre el estado y las necesidades relativas a los buzones instalados en las sedes judiciales, que fue respondida por la práctica totalidad de los decanatos. Tras el análisis de los resultados obtenidos, en noviembre de 2017, se formuló una propuesta sobre la colocación de carteles divulgativos sobre las vías de presentación de quejas, reclamaciones y sugerencias en aquellas sedes donde no se dispone de buzón o está deteriorado. Con ello se pretende divulgar y dar una mayor visibilidad a las vías que disponen los/as usuarios/as de la Justicia para la canalización de sus quejas y sugerencias. A tal fin se prevé que la preparación del boceto del cartel se lleve a cabo durante el próximo año.

Finalmente, en el marco de la labor formativa de la Unidad de Atención Ciudadana se han realizado varias acciones durante el año 2017.

* En colaboración con la Escuela Judicial, se han efectuado las siguientes actividades docentes:
* “Servicio de Atención Ciudadana y Promotor de la Acción Disciplinaria” impartida a la 68ª promoción de la Carrera Judicial, en Barcelona el 31 de enero de 2017.
* “Servicio de Atención Ciudadana y Promotor de la Acción Disciplinaria” impartida a la 20ª promoción de acceso a la Carrera Judicial por el cuarto turno, en Barcelona el 5 de octubre de 2017.
* Dentro del convenio de colaboración con el Centro de Estudios Judiciales:
	+ Actividad sobre La Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia, en el seno del curso de ingreso de la 56ª promoción en la Carrera Fiscal, en Madrid el 30 de marzo de 2017.
	+ Actividad sobre la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia, impartida en el curso de ingreso de la 42ª promoción de letrados/as de la Administración de Justicia, el 9 de octubre de 2017 para los turnos de promoción interna y libre.
* Presentación sobre la actividad de la Unidad de Atención Ciudadana:
	+ Presentación de la actividad de la Unidad de Atención Ciudadana a una delegación libanesa el 6 de marzo de 2017.
* Estudio global de las reclamaciones, denuncias, peticiones y sugerencias presentadas en el año 2017.

En este apartado se facilitan los datos generales sobre la totalidad de escritos de quejas, peticiones de información, sugerencias y agradecimiento, presentados en el año 2017, tanto los recibidos en la Unidad de Atención Ciudadana como en los restantes órganos de gobierno del Poder Judicial al amparo del Reglamento 1/1998.

Para valorar los datos que se muestran en la siguiente tabla es preciso tener en cuenta que cada uno de los escritos presentados puede haberlo sido por uno/a o más denunciantes, referirse a uno o más órganos y contener uno o más motivos de reclamación, lo que explica la diversidad de las cifras resultantes.

|  |
| --- |
| Estudio Global Año 2017 |
| Órgano ante el que se presentan | Escritos | Expedientes | Denunciantes | Órganos denunciados | Motivos alegados |
| Unidad de Atención Ciudadana (UAC) | 12.112 | 7.338 | 7.442 | 7.348 | 8.252 |
| Órganos de Gobierno del Poder Judicial | 2.345 | 2.341 | 2.390 | 2.343 | 2.518 |
| Total general año 2017 | 14.457 | 9.679 | 9.832 | 9.691 | 10.770 |
| Evolución sobre el 2016 |  | -12,13% | -12,82% | -12,11% | -3,48% |

Se observa que en los conceptos objeto del estudio global se ha producido un descenso entorno al 12% con respecto al año 2016.

En el siguiente gráfico se observa la tendencia producida en los últimos tres años en el número de expedientes.

En el año 2017 el 75,81% de los expedientes fueron tramitados por la UAC y el 24,19% corresponde a los tramitados por los órganos de gobierno del Poder Judicial (juzgados decanos y presidencias de las audiencias provinciales y de los tribunales superiores de justicia).

Además, la UAC atendió 2.866 llamadas telefónicas y 129 atenciones presenciales durante el año 2017. El conjunto de este apartado ha experimentado un ascenso del 21,26% respecto al año 2016. Se destaca que la consulta telefónica más frecuente se ha referido a información sobre las reclamaciones en trámite.

* *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 el año 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 Carta referente a su “eficacia”.

No obstante, la gran diversidad de los motivos expuestos en los escritos tramitados obliga a tener en cuenta otras categorías para aquellos que no tienen correlación con los derechos de la Carta. De esta forma dentro de los motivos relativos al funcionamiento de los juzgados y tribunales se incluyen los que pueden implicar una vulneración de los derechos de la Carta así como otros que no figuran expresamente en ella referentes a la actuación profesional, al modo de practicar las actuaciones y a la protección de datos.

Se tratan aparte los motivos de queja referidos a disconformidad con las resoluciones judiciales que, por su propio contenido, no implican disfunción alguna y aquellos otros que son inclasificables o ajenos a las competencias de la Administración del Justicia o del CGPJ. Por último se reflejan las peticiones de información, sugerencias y agradecimientos.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Motivos de los escritos** | **Año 2017** | **Año 2016** | **Variación** |
| Número | % sobre el total | Número | **2016-2017** |
| Relativos al funcionamiento de juzgados y tribunales1 | 7.311 | 67,88% | 8.587 | -14,86% |
| Disconformidad con resolución judicial | 1.643 | 15,26% | 1.763 | -6,81% |
| Inclasificable o cuestión ajena | 1.250 | 11,30% | 1.406 | -11,10% |
| Peticiones de información | 321 | 2,98% | 354 | -9,32% |
| Sugerencias | 150 | 1,39% | 223 | -32,74% |
| Agradecimientos | 95 | 0,93% | 115 | -17,39% |
| **Total General** | **10.770** | **100,00%** | **12.448** | **-13,48%** |

1Los relativos al funcionamiento de juzgados y tribunales incluye los de la Carta así como los referidos a la actuación profesional, al modo de practicar las actuaciones y a la protección de datos.

Durante el año 2017 se han computado 10.770 motivos de reclamación, lo que supone una disminución global del 13,48% con respecto al año 2016. El bloque más numeroso, el relativo al funcionamiento de juzgados y tribunales ha experimentado un descenso del 14,86%.

* *Desglose de las reclamaciones por motivos relativos al funcionamiento de los juzgados y los tribunales, según los criterios de la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia.*

En el año 2017, se han computado 6.222 motivos de reclamación relativos al funcionamiento de los juzgados y tribunales que responden a alguna de las categorías de la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia, que equivalen a casi el 58% del total general de motivos.

En cómputo total se ha producido una disminución del 18%, con respecto al año 2016, en el número de motivos que tienen correlación con la Carta. La gran mayoría de los motivos de quejas relativas a la Carta, con el 96,66%, corresponden al grupo de “Una justicia moderna y abierta a los ciudadanos” y ha experimentado un descenso del 17,63% con respecto al año 2016. El grupo de “Una justicia que protege a los más débiles” que comprende el 1,46% de las quejas referidas a la Carta tuvo un aumento del 2,25%. Por último, el grupo de “Una relación de confianza con abogados y procuradores” con el 1,88% de las quejas sobre la Carta, ha descendido un 41,79% respecto al año 2016. Hay que señalar que la cantidad absoluta de estos dos últimos epígrafes es muy reducida.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Desglose detallado de los motivos referentes a la Carta de Derechos | 2017 | % sobre total |
|  Una Justicia transparente | 421 | 6,77% |
| Derecho a conocer el estado y contenido de los procesos en los que se acredite interés | 189 | 3,04% |
| Información general y actualizada sobre funcionamiento de juzgados, características y requisitos genéricos de los distintos procedimientos judiciales | 99 | 1,59% |
| Información telefónica adecuada | 53 | 0,85% |
| Derecho a conocer por escrito motivos de la denegación | 33 | 0,53% |
| Acceso a documentos, libros y registros | 28 | 0,45% |
| Directorios y carteles | 12 | 0,19% |
| Información sobre horarios de atención al público | 5 | 0,08% |
| Creación y dotación de oficinas de atención al ciudadano | 1 | 0,02% |
| Acceso a base de datos electrónica de leyes españolas y de la UE | 1 | 0,02% |
| Una justicia comprensible | 7 | 0,11% |
| Elaboración de sentencias y resoluciones comprensibles | 3 | 0,05% |
| Uso de términos sencillos y comprensibles en notificaciones y citaciones | 2 | 0,03% |
| Derecho a disponer de formularios gratuitos sobre procedimientos | 2 | 0,03% |
| Una justicia atenta | 2.319 | 37,27% |
| Derecho a recibir atención respetuosa  | 885 | 14,22% |
| Comparecencia lo menos gravosa posible | 327 | 5,26% |
| Tiempos de espera | 258 | 4,15% |
| Medios instrumentales inadecuados | 231 | 3,71% |
| Derecho a recibir atención respetuosa | 152 | 2,44% |
| Horario insuficiente1 | 146 | 2,35% |
| Dependencias adaptadas a la espera y atención correcta | 126 | 2,03% |
| Información sobre retraso o suspensión | 95 | 1,53% |
| Información con antelación de la suspensión del juicio | 70 | 1,13% |
| Derecho a la atención personal del juez/a o letrado/a de la Admón. Justicia respecto de incidencias en el funcionamiento del órgano Judicial2 | 45 | 0,72% |
| Puntualidad de las actuaciones judiciales | 42 | 0,68% |
| Deber de identificación | 40 | 0,64% |
| Uso de la lengua oficial que se elija | 23 | 0,37% |
| Derecho a recibir atención respetuosa de médico forense | 11 | 0,18% |
| Derecho a recibir atención respetuosa del fiscal | 7 | 0,11% |
| Protección de testigos o colaboradores no víctimas3 | 6 | 0,10% |
| Celeridad en el pago de indemnizaciones por desplazamiento | 5 | 0,08% |
| Horario mañana y tarde cuando se determine | 5 | 0,08% |
| Principio de inmediación | 4 | 0,06% |
| Sólo cuando sea indispensable – Exhorto | 3 | 0,05% |
| Insalubridad (incumplimiento prohibición de fumar) | 3 | 0,05% |
| Concentrar actuaciones | 2 | 0,03% |
| Necesidad de identificarse a través del teléfono y correo electrónico | 2 | 0,03% |
| Los datos figurarán en lugar visible | 1 | 0,02% |
| Una Justicia responsable ante el ciudadano | 117 | 1,88% |
| Derecho a exigir responsabilidades por error judicial o anormal funcionamiento | 51 | 0,82% |
| Pérdida de documentos, efectos o expedientes | 45 | 0,72% |
| Derecho a formular reclamaciones. Formularios en juzgados. | 13 | 0,21% |
| Lugar de presentación (Juzgados, Consejo, Ministerio) | 5 | 0,08% |
| Formularios en lugar visible a disposición del ciudadano | 3 | 0,05% |
| Una Justicia ágil y tecnológicamente avanzada | 3.150 | 50,63% |
| Derecho a tramitación ágil de los asuntos que le afecten y a conocer las causas de los retrasos | 2.794 | 44,91% |
| Plantilla insuficiente | 135 | 2,17% |
| Ausencia de personal en oficina o servicio judicial | 118 | 1,90% |
| Uso de nuevas tecnologías | 63 | 1,01% |
| Organización interna de la oficina o servicio judicial | 31 | 0,50% |
| Plazas sin cubrir | 6 | 0,10% |
| Derecho a conocer la duración debida de un procedimiento. Elaboración de estudio | 1 | 0,02% |
| Derecho a no aportar documentos que obren en poder de la Administración | 1 | 0,02% |
| Validez de los documentos en soporte electrónico | 1 | 0,02% |
| *TOTAL”UNA JUSTICIA MODERNA Y ABIERTA…”* | 6.014 | 96,66% |
| Protección de las víctimas del delito | 40 | 0,64% |
| Derecho de la víctima a adopción de medidas para que no coincida con el agresor en las dependencias judiciales | 17 | 0,27% |
| Derecho de la víctima a que en su comparecencia se respete su dignidad e intimidad | 8 | 0,13% |
| Derecho a la información de la víctima de delito | 6 | 0,10% |
| Derecho de la víctima a obtener protección de forma inmediata | 5 | 0,08% |
| Información sobre resoluciones que afecten a la seguridad de la víctima | 2 | 0,03% |
| Protección de las víctimas frente a la publicidad | 2 | 0,03% |
| Protección de los menores | 7 | 0,11% |
| Derecho a que las comparecencias de menores tengan lugar de forma adecuada a su situación y desarrollo | 3 | 0,05% |
| Derecho a que se garantice la reserva en actuaciones con menores | 3 | 0,05% |
| Derecho del menor a ser oído en los procesos seguidos en su contra | 1 | 0,02% |
| Protección de los discapacitados | 43 | 0,69% |
| Derecho a que desaparezcan barreras arquitectónicas en edificios judiciales | 40 | 0,64% |
| Comparecencia sólo cuando resulte estrictamente necesaria | 2 | 0,03% |
| Derecho a intérprete o medios técnicos de los ciudadanos sordos, mudos o ciegos | 1 | 0,02% |
| Los inmigrantes ante la justicia | 1 | 0,02% |
| Derecho a no sufrir discriminación | 1 | 0,02% |
| *TOTAL”UNA JUSTICIA QUE PROTEGE A LOS MÁS DÉBILES”* | 91 | 1,46% |
| Una conducta deontológicamente correcta | 88 | 1,41% |
| Servicio profesional y de representación de calidad abogado | 72 | 1,16% |
| Servicio profesional y de representación de calidad procurador | 13 | 0,21% |
| A denunciar a los colegios de abogados y procuradores | 3 | 0,05% |
| Un ciudadano informado | 8 | 0,13% |
| Información precisa y detallada sobre el estado del procedimiento y resoluciones | 5 | 0,08% |
| Información por anticipado del coste de la intervención del profesional Contratado y Forma de Pago | 2 | 0,03% |
| Obligación de entregar copias de escritos que presente el abogado y de resoluciones adoptadas por el juzgado | 1 | 0,02% |
| Una Justicia gratuita de calidad | 21 | 0,34% |
| Derecho a asesoramiento, defensa y representación gratuita por profesional cualificado | 20 | 0,32% |
| Formación de calidad al profesional del turno de oficio | 1 | 0,02% |
| *TOTAL”UNA RELACIÓN DE CONFIANZA…”* | 117 | 1,88% |
| Total Motivos Carta de Derechos | 6.222 | 100,00% |

1Motivo referido, sobre todo, a la necesidad que percibe el/la ciudadano/a de ampliar los horarios de los registros civiles. (En el año 2017, del total de 146, 133 se refieren a Registros Civiles)

2Este motivo tiende a ser malinterpretado por los/as ciudadanos/as, que consideran que el/la juez o el/la letrado de la Administración de Justicia tienen que recibirles 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.

3Este motivo, cuando se alega por las víctimas de delitos, se trata en un apartado específico.

Al igual que en el año 2016, en 2017 los motivos con más número de quejas fueron los referidos al “derecho a una tramitación ágil de los asuntos que le afecten y a conocer las causas de los retrasos” que acapara el 44,91% (2.794) del total de motivos de la Carta y al “derecho a recibir una atención respetuosa” que acumula el 14,22% (885). Estos dos motivos experimentaron un ligero descenso con respecto al año 2016 aunque su peso sobre el total de motivos de la Carta ha aumentado.

* Desglose detallado de las reclamaciones basadas en otros motivos no recogidos en la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia

En esta categoría las quejas más numerosas son las relativas a las disconformidades con las resoluciones judiciales. Como ya se ha mencionado anteriormente, este motivo no implica disfunción alguna aunque se indica que ha experimentado una disminución de un 6,81% respecto al año 2016.

Además, hay escritos de queja que resultan inclasificables y otros que plantean cuestiones ajenas al funcionamiento de los juzgados y tribunales o a las competencias del CGPJ.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Quejas basadas en motivos no incluidos en la Carta de Derechos | 2017 | % sobre total |
| Disconformidad con resolución judicial | 1.643 | 36,13% |
| Actuación profesional | 377 | 8,29% |
| Juez/a | 154 | 3,39% |
| Letrado/a de la Administración de Justicia | 143 | 3,14% |
| Técnico al servicio Administración de Justicia | 58 | 1,28% |
| Fiscal | 22 | 0,48% |
| Modo de practicar las actuaciones | 677 | 14,89% |
| Irregularidad procesal | 335 | 7,37% |
| Actos de comunicación | 178 | 3,91% |
| Expedición de certificaciones | 146 | 3,21% |
| Vistas de juicio | 18 | 0,40% |
| Petición de información1 | 321 | 7,06% |
| Particular | 200 | 4,40% |
| General | 88 | 1,93% |
| Direccionamiento | 33 | 0,73% |
| Inclasificable o no guarda relación con la Administración de Justicia | 1.250 | 27,48% |
| Inclasificable por incongruentes | 637 | 14,01% |
| Cuestión ajena al funcionamiento de juzgados y tribunales | 613 | 13,48% |
| Sugerencia | 150 | 3,30% |
| Sobre funcionamiento de juzgados y tribunales | 111 | 2,44% |
| Sobre organización judicial | 25 | 0,55% |
| Sobre reforma legislativa | 14 | 0,31% |
| Agradecimiento | 95 | 2,09% |
| Protección de datos2  | 35 | 0,77% |
| Derecho a la protección de datos de carácter personal | 12 | 0,26% |
| Derecho a la protección de datos de carácter personal denuncia actuación personal al servicio de la Administración de Justicia | 10 | 0,22% |
| Derecho a la protección de datos de carácter personal denuncia actuación Letrado/a de la Administración de Justicia | 8 | 0,18% |
| Derecho a la protección de datos de carácter personal denuncia actuación miembro carrera judicial | 5 | 0,11% |
| Total general | 4.548 | 100,00% |

1Se indica que las peticiones de información se refieren a aquellas que han requerido una tramitación escrita y no están incluidas las que han sido prestadas por la UAC a través de la vía telefónica o presencial, cuyos datos se facilitan de forma independiente.

2Se incluye este año un nuevo epígrafe relativo a la protección de datos.

* Especial referencia a las quejas referidas al uso de la lengua oficial que se elija

El número de escritos que se reciben por este submotivo, analizados en términos absolutos respecto al total general de las quejas presentadas, no es muy elevado. Durante el año 2017 se han tramitado 23 expedientes. En casi el 67% de ellos se pide que se utilice la lengua de la comunidad autónoma en lugar del castellano (fundamentalmente catalán y euskera), mientras que el porcentaje de quejas en las que se solicita el uso del castellano y el uso bilingüe asciende aproximadamente al 19% y al 14%, respectivamente.

* Especial referencia a los motivos de las quejas referidos a los registros civiles

El número de motivos de quejas referidos al funcionamiento de los registros civiles (se incluyen los de la Carta más los referidos a actuación profesional, modo de practicar las actuaciones y protección de datos) ha descendido en un 30,79% con respecto al año 2016.

En la siguiente tabla se analiza de forma desglosada el peso del Registro Civil sobre el global de motivos en el año 2017.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Motivos contenidos en la carta de derechos | Global de motivos2017 | Registro Civilmotivos2017 | % Peso de los motivos Registro Civil sobre el global de motivos |
| Una justicia transparente | 421 | 150 | 35,63% |
| Una justicia comprensible | 7 | 1 | 14,29% |
| Una justicia atenta | 2.319 | 955 | 41,18% |
| Una justicia responsable ante el ciudadano | 117 | 17 | 14,53% |
| Una justicia ágil y tecnológicamente avanzada | 3.150 | 693 | 22,00% |
| Protección de las víctimas del delito | 40 | 0 | 0% |
| Protección de los menores | 7 | 0 | 0% |
| Protección de los discapacitados | 43 | 8 | 18,60% |
| Los inmigrantes ante la justicia | 1 | 0 | 0% |
| Una conducta deontológicamente correcta | 88 | 0 | 0% |
| Un ciudadano informado | 8 | 1 | 12,50% |
| Una justicia gratuita de calidad | 21 | 0 | 0% |
| Total Motivos Carta | 6.222 | 1.825 | 29,33% |
| Motivos no contenidos en la carta de derechos | Global de motivos | Registro CivilMotivos | % Peso de los motivos Registro Civil sobre el global de motivos |
| Actuación profesional | 377 | 10 | 2,65% |
| Modo de practicar las actuaciones | 677 | 103 | 15,21% |
| Protección de datos | 35 | 4 | 11,43% |
| Disconformidad con resolución judicial | 1.643 | 53 | 3,23% |
| Inclasificable o cuestión ajena | 1.250 | 68 | 5,44% |
| Peticiones de Información | 321 | 13 | 4,05% |
| Sugerencias | 150 | 48 | 32,00% |
| Agradecimientos | 95 | 50 | 52,63% |
| Total motivos No Carta | 4.548 | 349 | 7,67% |
| Total general de motivos | 10.770 | 2174 | 20,19% |

Los principales motivos de reclamación referidos a los registros civiles siguen siendo los relacionados con la agilidad en la tramitación y con la atención prestada.

Así mientras que en el año 2016 el peso de las quejas por deficiencias en la atención se elevaba al 54% (con un total de 1.546), en el año 2017 su peso ha descendido al 41,18%. También el peso de las quejas relativas a la falta de agilidad ha descendido del 24% en 2016 al 22% en 2017.

Es de resaltar que el 52,63% de los agradecimientos recibidos en el 2017 están relacionados con los registros civiles.

En el cuadro siguiente se reflejan los principales motivos de reclamación referidos al Registro Civil.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Principales motivos de reclamación Registro Civil | 2017 | % sobre total |
| Derecho a tramitación ágil de los asuntos que le afecten y a conocer las causas de los retrasos | 445 | 20,47% |
| Derecho a recibir atención respetuosa | 280 | 12,88% |
| Comparecencia lo menos gravosa posible | 166 | 7,64% |
| Tiempos de espera | 161 | 7,41% |
| Medios instrumentales inadecuados | 143 | 6,58% |
| Horario insuficiente | 133 | 6,12% |
| Plantilla insuficiente | 120 | 5,52% |

Los registros civiles, agrupados por comunidades autónomas, que más quejas han recibido durante el año 2017, en cómputo global, han sido la Comunidad de Madrid, Andalucía, Cataluña y la Comunidad Valenciana. En todas ellas ha descendido su número en relación al año 2016.

La siguiente tabla identifica los registros civiles que han superado el límite de 50 expedientes de reclamación durante el año 2017.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **REGISTRO CIVIL** | **2017** | **2016** | **Diferencia** | **Evolución 2016-2017** |
| Registro Civil Central | 169 | 75 | 94 | 125,33% |
| Madrid | 116 | 225 | -109 | -48,44% |
| Arganda del Rey | 176 | 72 | 104 | 144,44% |
| Fuenlabrada | 97 | 154 | -57 | -37,01% |
| Barcelona | 60 | 68 | -8 | -11,76% |
| Alcorcón | 59 | 70 | -11 | -15,71% |

Este año desaparecen de la lista Roquetas de Mar (de 133 a 6), Collado-Villalba (de 122 a 21), Valencia (de 60 a 35) y Guadalajara (de 52 a 19).

* Tipos de órganos judiciales afectados

En el año 2017, los “órganos judiciales” son el grupo más afectado por las quejas (con un 74,30% del total) y, a mucha distancia del grupo de “otros organismos” (con el 8,38%). La lista de órganos judiciales más afectados está encabezada, al igual que en el año 2016, por los juzgados de primera instancia e instrucción, seguidos por los de primera instancia, instrucción, penales y los registros civiles exclusivos. Hay que destacar, al igual que en el año anterior, que estas cinco clases de órganos judiciales suman casi el 78% de las reclamaciones dentro de la categoría de órganos judiciales.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Órganos judiciales | Número | % sobre el total de órganos judiciales |
| Juzgado de Primera Instancia e Instrucción | 2.478 | 34,42% |
| Juzgado de Primera Instancia | 1.566 | 21,75% |
| Juzgado de Instrucción | 792 | 11,00% |
| Juzgado Penal | 450 | 6,25% |
| Registro Civil Exclusivo | 313 | 4,35% |
| Audiencia Provincial | 248 | 3,44% |
| Juzgado Social | 240 | 3,33% |
| Sedes judiciales | 160 | 2,22% |
| Servicios comunes | 120 | 1,67% |
| Registro Civil Central | 118 | 1,64% |
| Juzgado de Vigilancia Penitenciaria | 107 | 1,49% |
| Juzgado de Paz | 101 | 1,40% |
| Juzgado de Violencia sobre la Mujer | 97 | 1,35% |
| Juzgado de lo Contencioso-Administrativo | 86 | 1,19% |
| Tribunal Superior de Justicia | 85 | 1,18% |
| Juzgado de lo Mercantil | 83 | 1,15% |
| Juzgado Decano Exclusivo | 69 | 0,96% |
| Tribunal Supremo | 28 | 0,39% |
| Audiencia Nacional | 23 | 0,32% |
| Juzgado Central de Instrucción | 18 | 0,25% |
| Juzgado de Menores | 7 | 0,10% |
| Juzgado Central de lo Contencioso-Administrativo | 6 | 0,08% |
| Juzgado Central de Menores | 4 | 0,06% |
| Juzgado Togado Militar | 1 | 0,01% |
| Total | 7.200 | 100,00% |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Otros organismos | Número | % sobre el total de otros organismos |
| Administración con competencias en Justicia | 194 | 23,89% |
| Órganos de gobierno del Poder Judicial | 124 | 15,27% |
| Colegios de abogados | 84 | 10,34% |
| Órgano remitido | 57 | 7,02% |
| Fiscalías | 48 | 5,91% |
| Otras administraciones | 47 | 5,79% |
| Consejo General del Poder Judicial | 43 | 5,30% |
| Centro penitenciario | 41 | 5,05% |
| Servicios comunes | 36 | 4,43% |
| Otros | 32 | 3,94% |
| Servicios de orientación jurídica | 28 | 3,45% |
| Otros organismos judiciales | 22 | 2,71% |
| Servicios médico forenses | 20 | 2,46% |
| Colegios de procuradores | 11 | 1,35% |
| Tribunal Constitucional | 7 | 0,86% |
| Fuerzas y cuerpos de seguridad | 6 | 0,74% |
| Comisiones de asistencia jurídica gratuita | 6 | 0,74% |
| Servicios de apoyo a la jurisdicción | 3 | 0,37% |
| Secretarios coordinadores y de gobierno | 3 | 0,37% |
| Total | 812 | 100,00% |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No concreta o genérica | Número | % sobre el total de no concreta o genérica |
| No Concreta1 | 1.137 | 67,72% |
| Genérica2 | 542 | 32,28% |
| Total | 1679 | 100,00% |
| 1Son 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 al pedirlo no se ha facilitado.2Estos motivos se refieren a peticiones de información, sugerencias o agradecimientos y a cuestiones inclasificables o ajenas a las funciones el Consejo. |

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

Al estudiar la distribución territorial de las reclamaciones y denuncias es necesario aclarar que el análisis desde esta perspectiva debe ser efectuado teniendo en cuenta que la mayor concentración de quejas en un territorio no tiene por qué implicar, necesariamente, una peor calidad del servicio por los órganos judiciales ubicados en el mismo. Deben valorarse otros factores conjuntamente, como 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.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Comunidad autónoma o territorio con competencia | 2017 | % | 2016 | Evolución respecto al año 2016 |
| Comunidad de Madrid | 1.486 | 15,33% | 1.869 | -20,49% |
| Comunidad Autónoma de Andalucía | 1.436 | 14,82% | 1.688 | -14,93% |
| Comunidad Autónoma de Cataluña | 1.196 | 12,34% | 1.381 | -13,40% |
| Comunidad Valenciana | 894 | 9,23% | 1.077 | -16,99% |
| Comunidad Autónoma de Canarias | 504 | 5,20% | 616 | -18,18% |
| Estado | 419 | 4,32% | 307 | 36,48% |
| Comunidad Autónoma de Galicia | 326 | 3,36% | 427 | -23,65% |
| Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha | 325 | 3,35% | 384 | -15,36% |
| Comunidad Autónoma del País Vasco1 | 253 | 2,61% | 333 | -24,02% |
| Comunidad Autónoma de Castilla y León | 250 | 2,58% | 304 | -17,76% |
| Comunidad Autónoma de la Región de Murcia | 247 | 2,55% | 347 | -28,82% |
| Comunidad Autónoma de las Islas Baleares | 178 | 1,84% | 191 | -6,81% |
| Comunidad Autónoma de Aragón | 142 | 1,47% | 170 | -16,47% |
| Comunidad Autónoma de Extremadura | 116 | 1,20% | 136 | -14,71% |
| Comunidad Autónoma del Principado de Asturias | 106 | 1,09% | 127 | -16,54% |
| Comunidad Autónoma de Cantabria | 63 | 0,65% | 67 | -5,97% |
| Comunidad Foral de Navarra | 53 | 0,55% | 51 | 3,92% |
| Comunidad Autónoma de La Rioja | 37 | 0,38% | 24 | 54,17% |
| Ciudad de Melilla | 6 | 0,06% | 0 | - |
| Sin especificar2 | 1.654 | 17,07% | 1.527 | 8,32% |
| Total general | 9.691 | 100,00% | 11.026 | -12,11% |

1Los datos relativos al País Vasco hay que analizarlos teniendo presente que en sus sedes judiciales no hay instalados buzones.

2En esta categoría se incluyen aquellas reclamaciones y denuncias referidas a varias comunidades autónomas y aquéllas en las que no ha sido posible determinar la comunidad concreta a la que se hacía referencia.

* Las vías de presentación de las quejas

En el siguiente cuadro se desglosa la forma de presentación de los 9.525 escritos de queja, sugerencias o agradecimientos recibidos durante el año 2017.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Forma de presentación | 2016 | % sobre total 2016 | 2017 | % sobre total 2017 | Evolución2016-2017 |
| Buzones instalados en las sedes judiciales | 3.453 | 32,21% | 2.731 | 28,67% | -20,91% |
| Formulario on line | 2.998 | 27,97% | 2.976 | 31,24% | -0,73% |
| Otras vías: vía postal, presencial, fax, y los tramitados por otros órganos gobierno del Poder Judicial | 4.269 | 39,82% | 3.818 | 40,09% | -10,56% |
| Total | 10.720 | 100,00% | 9.525 | 100,00% | -11,15% |

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

La Unidad de Atención Ciudadana ha recibido un total de 2.731 escritos a través de los buzones instalados en las sedes judiciales durante el año 2017. En la siguiente tabla se detalla el número de escritos recibidos por esta vía agrupados por comunidades autónomas:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Comunidad Autónoma** | **Número** | **Porcentaje** |
| Madrid | 716 | 26,22% |
| Cataluña | 405 | 14,83% |
| Andalucía | 350 | 12,82% |
| Comunidad Valenciana | 320 | 11,72% |
| Galicia | 191 | 6,99% |
| Canarias | 184 | 6,74% |
| Castilla-La Mancha | 105 | 3,84% |
| Castilla y León | 104 | 3,81% |
| Aragón | 90 | 3,30% |
| Murcia | 80 | 2,93% |
| Navarra | 42 | 1,54% |
| Baleares | 40 | 1,46% |
| Asturias | 38 | 1,39% |
| Extremadura | 32 | 1,17% |
| Cantabria | 28 | 1,03% |
| La Rioja | 4 | 0,15% |
| Sin especificar | 2 | 0,07% |
| Total | 2.731 | 100,00% |

\*Se recuerda que no hay buzones en los partidos judiciales del País Vasco

* Datos de interés sobre las personas y entidades que han formulado quejas durante el año 2017

En este apartado se realiza un análisis de los datos de quiénes se quejan del funcionamiento de la justicia desde dos encuadres: por lado se estudia desde la perspectiva de género y por otro desde el enfoque de la situación profesional y 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. Asimismo en el apartado de “Otros” se agrupan las quejas anónimas y aquellas otras en las que no se puede discernir el género de quienes las firman.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Tipo de persona | 2017 | % sobre el total del 2017 | 2016 | Evolución 2016-2017 |
| Hombre | 5.801 | 59,00% | 6.405 | -9,43% |
| Mujer | 3.817 | 38,82% | 4.235 | -9,87% |
| Otros  | 104 | 1,06% | 480 | -78,33% |
| Persona jurídica | 99 | 1,01% | 95 | 4,21% |
| Organismo judicial | 11 | 0,11% | 63 | -82,54% |
| Total | 9.832 | 100,00% | 11.278 | -12,82% |

En el año 2017 se ha registrado una disminución global de denunciantes de casi el 13% respecto al año 2016.

El estudio de impacto de género en el tratamiento de quejas evidencia que el porcentaje de hombres que utilizan este mecanismo de reclamación es un 20,08% superior al de mujeres. Sólo en órdenes jurisdiccionales muy concretos, como los relativos al registro civil, familia, violencia doméstica y menores, el número de mujeres que reclaman es mayor que el de hombres.

* La situación jurídica de quienes formulan las quejas

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tipo de demandante de la intervención | Nº denunciantes | % sobre el total |
| Particular | 7.497 | 76,25% |
| Operador Jurídico (Letrado) | 1.050 | 10,68% |
| Interno Centro Penitenciario | 490 | 4,98% |
| Sin especificar | 481 | 4,89% |
| Operador Jurídico (Procurador) | 103 | 1,05% |
| Operador Jurídico (Graduado) | 61 | 0,62% |
| Colectivo/Asociación | 58 | 0,59% |
| Organismo Público | 19 | 0,19% |
| Funcionario (Genérico) | 15 | 0,15% |
| Entidad Mercantil | 14 | 0,14% |
| Órgano Judicial | 11 | 0,11% |
| Secretario Judicial | 11 | 0,11% |
| Funcionario Órganos Judiciales | 8 | 0,08% |
| Colegio de Abogados | 8 | 0,08% |
| Anónima | 3 | 0,03% |
| Miembro Carrera Judicial | 3 | 0,03% |
| Total | 9.832 | 100,00% |

Al igual que en el año 2016, los particulares continúan siendo el grupo más numeroso, seguido de los letrados/as y de los internos/as en centros penitenciarios.

Dentro de la categoría de operadores jurídicos cabe destacar que, a pesar del descenso globalizado del número de denunciantes, se ha producido un ascenso del número de graduados sociales que interpusieron queja en el año 2017 (de 25 a 61).

* Las quejas tramitadas por los restantes órganos de gobierno del Poder Judicial

Los órganos de gobierno del Poder Judicial han tramitado durante el año 2017 las reclamaciones derivadas de 2.274 escritos iniciales, lo que supone un 4,65% menos que las 2.385 que se tramitaron en año pasado, y se distribuyen territorialmente según la tabla que figura a continuación. La UAC realiza su control y seguimiento estadístico.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Comunidad Autónoma | Número | %sobre el total |
| Comunidad Autónoma de Cataluña | 549 | 24,14% |
| Comunidad Autónoma de Andalucía | 509 | 22,38% |
| Comunidad Autónoma de Madrid | 260 | 11,43% |
| Comunidad Autónoma Valenciana | 239 | 10,51% |
| Comunidad Autónoma del País Vasco | 218 | 9,59% |
| Comunidad Autónoma de las Islas Canarias | 93 | 4,09% |
| Comunidad Autónoma de las Islas Baleares | 84 | 3,69% |
| Comunidad Autónoma de la Región de Murcia | 79 | 3,47% |
| Comunidad Autónoma de Galicia | 45 | 1,98% |
| Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha | 38 | 1,67% |
| Comunidad Autónoma de Extremadura | 33 | 1,45% |
| Comunidad Autónoma de Castilla y León | 27 | 1,19% |
| Comunidad Foral de Navarra | 25 | 1,10% |
| Comunidad Autónoma del Principado de Asturias | 24 | 1,06% |
| Comunidad Autónoma de Aragón | 22 | 0,97% |
| Comunidad Autónoma de la Rioja | 17 | 0,75% |
| Comunidad Autónoma de Cantabria | 8 | 0,35% |
| Estado | 4 | 0,18% |
| Total | 2.274 | 100,00% |

* Los efectos de las quejas: medidas de mejora del funcionamiento de la Administración de Justicia

Las quejas, reclamaciones y sugerencias de los/as ciudadanos/as constituyen una herramienta fundamental de diagnóstico y análisis de las disfunciones que pueden afectar a los órganos afectados y son un impulso para que los órganos jurisdiccionales y los poderes públicos competentes adopten las medidas oportunas de mejora para la Administración de Justicia, que cristalizan en un aumento de la calidad del servicio público y en un refuerzo de la confianza de la opinión pública en el funcionamiento de la justicia. Este enfoque es el que ha guiado el trabajo de la UAC desde su creación.

Los mecanismos empleados para el cumplimiento de este objetivo se basan en la contestación personalizada al ciudadano/a, traslado de la queja a los órganos judiciales o a los organismos competentes, propuesta de medidas por parte de la Unidad de Atención Ciudadana, y tratamiento estadístico de las medidas adoptadas por el órgano que corresponda.

* Análisis de los traslados de quejas

La UAC ha dado traslado de 4.481 escritos a los órganos competentes, que se especifican en la tabla 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.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Órgano destinatario | 2017 | % sobre el total |
| Traslado al Letrado/a de la Admón. Justicia | 1.177 | 26,27% |
| Traslado al Secretario/a Coordinador/a Provincial | 909 | 20,29% |
| Encargado/a o Secretario/a de Registro Civil | 614 | 13,70% |
| Traslado a la DG de Registros y Notariado  | 552 | 12,32% |
| Traslado a DGJ del Ministerio de Justicia | 244 | 5,45% |
| Traslado a DGJ de Madrid | 242 | 5,40% |
| Traslado al Magistrado/a-Juez | 172 | 3,84% |
| Traslado a Decanos | 114 | 2,54% |
| Traslado al Secretario/a de Gobierno | 60 | 1,34% |
| Traslado Colegio de Abogados | 53 | 1,18% |
| Fiscalía | 52 | 1,16% |
| Traslado a otros Servicios del CGPJ | 52 | 1,16% |
| Traslado a DGJ de Valencia | 47 | 1,05% |
| Traslados a efectos disciplinarios 1 | 42 | 0,94% |
| Traslado a DGJ de Andalucía | 35 | 0,78% |
| Traslado a DGJ de Cataluña | 30 | 0,67% |
| Traslado al Director del Instituto de Medicina Legal | 28 | 0,62% |
| Traslado a la Sección de Recursos del CGPJ | 26 | 0,58% |
| Traslado Colegio de Procuradores | 8 | 0,18% |
| Traslado a DGJ de Aragón | 5 | 0,11% |
| Traslado a DGJ de Canarias | 5 | 0,11% |
| Traslado a DGJ de Galicia | 5 | 0,11% |
| Traslado a DGJ de Cantabria | 4 | 0,09% |
| Traslado a DGJ de Asturias | 2 | 0,04% |
| Traslado a DGJ del País Vasco | 2 | 0,04% |
| Traslado a DGJ de Navarra | 1 | 0,02% |
| Traslado a DGJ de La Rioja | 0 | 0,00% |
| Total Traslados (exceptuados los traslados a efectos disciplinarios del art.6.3 que figuran en tabla aparte) | 4.481 | 100,00% |

1 Se incluyen también los traslados al Servicio de Inspección del CGPJ

* 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 2017 se trasladaron 599 escritos, de los que 567 fueron traslados al Promotor de la Acción Disciplinaria del Consejo por si de los hechos contenidos en tales escritos pudieran derivarse responsabilidades disciplinarias de jueces/zas o magistrados/as.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Traslado a efectos disciplinarios | Año 2017Número | Año 2016Número | Evolución 2016-2017 |
| Traslado a la Sección de Actuaciones Previas del Promotor | 567 | 500 | 13,40% |
| Traslado al órgano competente en materia disciplinaria | 28 | 41 | -2,60% |
| Traslado al Secretario/a Coordinador Provincial | 2 | 12 | -2,00% |
| Traslado al Secretario/a de Gobierno | 2 | 2 | 0,00% |
| Total  | 599 | 555 | 8,80% |

* Análisis de las medidas de mejora propuestas por la UAC y los órganos de gobierno que han tramitado reclamaciones y de las medidas adoptadas por los órganos competentes

Durante el año 2017, la UAC y los órganos de gobierno que han tramitado reclamaciones han propuesto medidas de mejora que afectan a 132 motivos de reclamación. Se ha producido un descenso del 7,69% en los valores absolutos de la capacidad de propuesta. Por otro lado, respecto a las adoptadas por los órganos competentes, su cifra se eleva a 395 en el año 2017, lo que supone un descenso del 4,13%. En el siguiente gráfico se puede observar la evolución de ambas categorías de medidas:

En la siguiente tabla se desglosan las medidas según su tipo:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tipo de medidas | Medidas propuestas | Medidas adoptadas |
|
| Número | Porcentaje | Número | Porcentaje |
| Sobre organización Oficina Judicial | 42 | 31,82% | 67 | 16,96% |
| Medios personales | 22 | 16,67% | 8 | 2,03% |
| Medida conforme a sus competencias | 22 | 16,67% | 15 | 3,80% |
| Medios materiales | 14 | 10,61% | 17 | 4,30% |
| Medidas de organización, materiales y personales | 10 | 7,58% | 10 | 2,53% |
| Sobre procedimiento | 9 | 6,82% | 219 | 55,44% |
| Traslado a órgano con competencias | 8 | 6,06% | 33 | 8,35% |
| Disciplinarias | 3 | 2,27% | 4 | 1,01% |
| Incoación diligencias | 2 | 1,52% | 22 | 5,57% |
| Total | 132 | 100% | 395 | 100% |

2.2.3 Sección de Actuaciones Previas

* Competencias

La Sección de Actuaciones Previas se integra en el Servicio del Promotor de la Acción Disciplinaria, y le corresponde la tramitación de todas aquellas quejas y denuncias sobre el funcionamiento de los órganos judiciales en las que se aprecien hechos susceptibles de generar una posible responsabilidad disciplinaria de jueces y magistrados.

El procedimiento seguido para la tramitación de dichas quejas y denuncias a partir del día 1 de febrero de 2016 es la denominada “Diligencia Informativa” trámite que recoge el artº 423.2 de la LOPJ, que comprende todas las actuaciones encaminadas a determinar con carácter previo o preliminar si la actuación o conducta del juez o magistrado objeto de la queja o denuncia, es susceptible o no de reproche disciplinario.

Se trata de actuaciones de carácter reservado, que se inician por acuerdo del Promotor de la Acción Disciplinaria y se resuelven, asimismo por decisión motivada del Promotor de la Acción Disciplinaria (acuerdo final) en la que se determina si procede su archivo o la incoación de expediente disciplinario.

Corresponde, por tanto, a esta Sección la gestión y tramitación del procedimiento en su integridad, desde la recepción de la queja y denuncia, la realización de las diligencias de investigación que se determinen y la preparación, en su caso, del acuerdo final, resolución que pone fin al procedimiento.

Durante la presente anualidad el número de quejas y denuncias tramitadas en la Sección de Actuaciones Previas, ha sido de 1008 diligencias informativas y 8 asuntos indeterminados.

Asimismo, se ha continuado el desarrollo de los objetivos marcados por el Promotor de la Acción Disciplinaria: (1) se ha profundizado en la documentación de los expedientes y en las distintas actuaciones de investigación y averiguación y (2) se ha potenciado al máximo la eficacia y agilidad en las comunicaciones con los interesados ya sean denunciantes o denunciados. Todo ello con la pretensión de dar una respuesta, ágil, técnica y motivada a todas y cada una de las quejas o denuncias.

* Composición

Durante el año 2016 la Sección de Actuaciones Previas ha estado integrada por un letrado (magistrado, jefe de la sección de Actuaciones Previas) y por seis funcionarios: una de ellas, jefa de unidad, perteneciente al grupo A2, nivel 26, y los otros cinco administrativos, grupo C1, nivel 20.

*Actividad ordinaria de la Sección de Actuaciones Previas*

* Diligencias informativas. Tramitación

|  |
| --- |
| Diligencias informativas |
| 2014 | 856 |
| 2015 | 1032 |
| 2016 | 1035 |
| 2017 | 1008 |

La tramitación de estas 1008 diligencias informativas durante el año 2017 ha generado un total de 15774 trámites o actuaciones (registro, incoación, comunicaciones, peticiones de informe, notificaciones, etc.). Además la Sección de Actuaciones Previas ha recibido a través del Registro de entrada del Consejo un total de 1801 escritos generando la salida de 5531 documentos.

Pese al importante número de trámites o actuaciones o documentos generados a fecha 31 de diciembre de 2017 se ha finalizado la tramitación del 89,5% de las diligencias informativas incoadas, habiéndose disminuido –gracias al trabajo de los integrantes de la Sección y de los letrados del Servicio-, la pendencia de asuntos, que a fecha 31 de diciembre de 2017 ascendía a 105; cifra notablemente inferior a los 257 que había pendientes a 31 de diciembre de 2016.

|  |  |
| --- | --- |
| Diligencias informativas incoadas | 1008 |
| Diligencias informativas resueltas | 903 |
| Diligencias informativas en tramitación  | 105 |

* Comunicaciones

Se ha continuado en la línea emprendida en la pasada anualidad, incidiendo la mayor agilidad y seguridad en las comunicaciones con los denunciantes/interesados y con los órganos judiciales objeto de las actuaciones, a fin de conseguir la debida información sobre el estado y tramitación de las diligencias informativas que les afecten. Por otro lado, se ha de destacar el volumen y complejidad en muchos casos, de los actos de comunicación que desde la Sección de Actuaciones Previas se realizan.

Por otro lado, se han realizado las modificaciones y adaptaciones necesarias para acomodar las comunicaciones realizadas por la Sección a lo dispuesto en la Ley de Procedimiento Administrativo común de las Administraciones Públicas (Ley 39/2015, de 1 de octubre), que entró en vigor el 1 de octubre de 2016.

* Actos de comunicación con los denunciantes

A fin de asegurar una eficaz comunicación del Consejo con los ciudadanos, las notificaciones se efectúan con carácter general mediante correo ordinario con acuse de recibo.

Asimismo, antes de dar por infructuosa una notificación se agotan todos los medios para llevarla a efecto. Durante el año 2017, ha sido necesario realizar gestiones complementarias (petición de aclaración, de firma de la queja, etc.) en 276 ocasiones.

Por otra parte, a fin de lograr mayor agilidad en la tramitación, se realizan gestiones telefónicas con los interesados, cada vez en mayor número de ocasiones, dejando en las actuaciones la necesaria constancia documental.

En todos aquellos casos de relevancia mediática, se adelanta la notificación de los acuerdos a los interesados mediante comunicación telefónica y remisión por correo electrónico.

* Actos de comunicación con los órganos judiciales

Las peticiones de informe a los órganos judiciales se efectúan con carácter general a jueces y magistrados y a los letrados de la administración de justicia, si bien en ocasiones es necesario solicitar alguna información a funcionarios, Ministerio Fiscal u otros órganos judiciales o de gobierno intervinientes.

Como en el caso anterior, en asuntos de interés mediático o de especial relevancia, se contacta primero con el propio juez o magistrado y se le adelanta por mail o por el medio más efectivo que se encuentre a disposición el contenido del acuerdo.

Por otro lado, como se adelantaba en apartados anteriores, aun tratándose la diligencias informativas de un procedimiento de carácter preliminar, la necesidad de profundizar en la investigación en esta fase, implica llevar a cabo una mayor petición de informes a los órganos judiciales lo que incide en el desarrollo de los trámites, de tal forma que en el año 2017, se han efectuado 1338 peticiones de información a órganos judiciales. No obstante, se descartan en la medida de lo posible la realización de actuaciones como petición de informes innecesarios. Por el contrario, en todos los supuestos en que se estima innecesario realizar gestiones externas, se procede directamente al archivo de la diligencia informativa o a la incoación de expediente disciplinario, en su caso en aplicación de lo establecido en el artº 423.2 LOPJ.

En el siguiente gráfico refleja el porcentaje de peticiones de informes en la tramitación de diligencias informativas

* Actos de comunicación con los tribunales superiores de justicia

Se mantiene la línea de comunicación iniciada, facilitando a los tribunales superiores de justicia información puntual sobre los procedimientos incoados, e informando asimismo de la resolución que ponga fin al procedimiento.

Durante el año 2017 se han remitido 2068 comunicaciones a los diferentes tribunales superiores de justicia. Se debe destacar además su eficaz colaboración en la cumplimentación de actuaciones requeridas desde la Sección de Actuaciones Previas.

* Actos de comunicación con los letrados de la administración de justicia

En aquellas ocasiones en que se estima necesario recabar informe a los letrados de la administración de justicia, se remite oficio informando de ello al secretario de gobierno del correspondiente tribunal superior de justicia.

Se han dirigido 365 comunicaciones a los correspondientes secretarios de gobierno y 451 comunicaciones a letrados de la administración de justicia (peticiones de informe, remisión de testimonio de actuaciones, remisión grabación vistas o declaraciones, etc.)

* Actos de comunicación con la Comisión Permanente del CGPJ

En la presente anualidad se ha dado cuenta a la Comisión Permanente de 46 acuerdos de archivo, según se interesó desde el inicio de la puesta en funcionamiento de la sección de Actuaciones Previas.

* Relación con el Servicio de Inspección del CGPJ

Se mantiene, asimismo, la colaboración con el Servicio de Inspección, recabando informe del mismo siempre que sea preciso, y comunicando la resolución que recaiga en las diligencias informativas que puedan ser de su interés. Asimismo, desde la Sección de Actuaciones Previas se responde de forma directa e inmediata a cuantas consultas se efectúan desde el Servicio de Inspección respecto a las quejas y denuncias tramitadas o en tramitación en esta Sección.

No obstante, para evitar petición de informes que puedan incrementar el trabajo del Servicio de Inspección de forma innecesaria, en la mayoría de las ocasiones es la propia Sección de Actuaciones Previas quien recaba la información necesaria de las distintas aplicaciones y recursos a disposición del Consejo General del Poder Judicial. Con ello se logra una mayor agilidad en la tramitación. Para ello es preciso tener activados los correspondientes accesos a información contenida en las aplicaciones informáticas a disposición de este Consejo.

En la presente anualidad se ha interesado informe al Servicio de Inspección en 26 diligencias informativas.

El siguiente cuadro refleja el número de las diversas comunicaciones realizadas durante el año de referencia

|  |  |
| --- | --- |
| COMUNICACIONES | 2017 |
| Con denunciantes solicitando firma/aclaración | 276 |
| Petición de informes a miembros de la Carrera Judicial | 1338 |
| Comunicaciones al secretario de gobierno del Tribunal Superior de Justicia | 365 |
| Comunicaciones al TSJ | 2068 |
| Peticiones de informe al Servicio de Inspección | 26 |
| Notificaciones a Comisión Permanente | 46 |

2.2.3.1 Acuerdos del Promotor de la Acción Disciplinaria

En el ámbito de las diligencias informativas, el Promotor de la Acción Disciplinaria ha dictado en la pasada anualidad 2861 acuerdos, de ellos, 1183 fueron acuerdos finales y 1678 acuerdos de tramitación.

El sentido de los acuerdos finales respecto a las 944 diligencias informativas incoadas en el año 2017, ya resueltas a fecha actual, ha sido el siguiente:

* Acuerdos de archivo: 911
* Acuerdos de incoación de expediente disciplinario: 33

*Análisis de las quejas y denuncias recibidas en la Sección de Actuaciones Previas durante el año 2017*

* Motivos de las quejas/denuncias

Las denuncias/quejas se califican teniendo como fundamento base las distintas infracciones disciplinarias tipificadas en los artículos 417, 418 y 419 de la Ley Orgánica del Poder Judicial, a las que se han añadido las quejas/denuncias que versan sobre cuestiones jurisdiccionales. Asimismo, se agrupan en el epígrafe “otros”, aquellas diligencias informativas cuyo contenido es ajeno a las competencias del Consejo, o de principio existe dificultad para su calificación, etc...

Es necesario poner de relieve, además, que cada uno de los procedimientos incoados puede haberlo sido por uno o varios escritos, uno o más denunciantes, referirse a más de un órgano y contener uno o más motivos de reclamación.

Los motivos se reflejan en el siguiente cuadro:

|  |  |
| --- | --- |
| MOTIVO | Cantidad |
| Retraso | 510 |
| Disconformidad resoluciones | 180 |
| Irregularidades procesales | 133 |
| Trato desconsiderado | 87 |
| Desatención | 43 |
| Incumplimiento deber de abstención | 30 |
| Ignorancia inexcusable | 14 |
| Cuestión ajena a las competencias del C.G.P.J. | 10 |
| Infracción normas compatibilidad | 9 |
| Falta motivación | 8 |
| Abuso de autoridad | 7 |
| Intromisión en el ejercicio de actividad jurisdiccional | 4 |
| Expresiones vertidas en resolución judicial | 3 |
| Incumplimiento deberes judiciales | 2 |
| Ausencia injustificada | 2 |
| Felicitaciones / censuras poderes publicas | 2 |
| Otros | 8 |
| Total Procedimientos: 1008 |  |

Porcentaje de diligencias informativas, según la comunidad autónoma del órgano denunciado

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **COMUNIDAD AUTONOMA** | Nº Denuncias | Porcentaje % |
| COMUNIDAD AUTONOMA DE ANDALUCIA | 177 | 16,42% |
| COMUNIDAD AUTONOMA DE ARAGON | 21 | 1,76% |
| COMUNIDAD AUTONOMA DE CANARIAS | 74 | 6,96% |
| COMUNIDAD AUTONOMA DE CANTABRIA | 11 | 1,02% |
| COMUNIDAD AUTONOMA DE CASTILLA Y LEON | 63 | 5,84% |
| COMUNIDAD AUTONOMA DE CASTILLA-LA MANCHA | 65 | 6,03% |
| COMUNIDAD AUTONOMA DE CATALUÑA | 139 | 12,89% |
| COMUNIDAD AUTONOMA DE EXTREMADURA | 25 | 2,32% |
| COMUNIDAD AUTONOMA DE GALICIA | 56 | 5,19% |
| COMUNIDAD A. DE LA REGION DE MURCIA | 18 | 1,67% |
| COMUNIDAD AUTONOMA DE LA RIOJA | 5 | 0,46% |
| COMUNIDAD AUTONOMA DE LAS ISLAS BALEARES | 25 | 2,32% |
| COMUNIDAD AUTONOMA DEL PAIS VASCO | 17 | 1,58% |
| COMUNIDAD A. DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS | 16 | 1,48% |
| COMUNIDAD DE MADRID | 208 | 19,29% |
| COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA | 8 | 0,74% |
| COMUNIDAD VALENCIANA | 117 | 10,85% |
| ESTADO | 24 | 2,23% |

Órganos judiciales denunciados

|  |  |
| --- | --- |
| **ÓRGANOS**  OJ | DENUNCIAS |
| JUZGADO DE PRIMERA INSTANCIA E INSTRUCCION | 292 |
| JUZGADO DE INSTRUCCION | 184 |
| JUZGADO PRIMERA INSTANCIA | 156 |
| JUZGADO DE LO PENAL | 118 |
| AUDIENCIA PROVINCIAL | 84 |
| JUZGADO DE VIGILANCIA PENITENCIARIA | 70 |
| JUZGADO DE LO SOCIAL | 48 |
| JUZGADO DE LO CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVO | 31 |
| JUZGADO DE LO MERCANTIL | 26 |
| TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA | 25 |
| JUZGADO DE VIOLENCIA SOBRE LA MUJER | 15 |
| JUZGADO CENTRAL DE INSTRUCCION | 11 |
| JUZGADO DE PAZ | 11 |
| AUDIENCIA NACIONAL | 7 |
| JUZGADO CENTRAL DE MENORES | 3 |
| JUZGADO DE MENORES | 2 |
| JUZGADO DECANO EXCLUSIVO | 2 |
| SERVICIOS COMUNES | 2 |
| TRIBUNAL SUPREMO | 2 |
| JUZGADO CENTRAL DE LO CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVO | 1 |

Clasificación de los denunciantes, cuyos escritos han dado origen a la incoación de diligencias informativas

|  |  |
| --- | --- |
| **Tipo denunciante** | Nº procedimientos incoados |
| Particular | 842 |
| Operador jurídico (abogado) | 306 |
| Interno en centro penitenciario | 158 |
| TSJ | 36 |
| Colectivo/asociación | 25 |
| Servicio de Inspección CGPJ | 19 |
| Operador jurídico (procurador) | 19 |
| Miembro de la Carrera judicial | 18 |
| Colegio de abogados | 9 |
| Funcionario Órgano Judicial | 7 |
| Órganos técnicos CGPJ | 6 |
| Organismo público (Defensor del Pueblo, Ministerio)  | 5 |
| Entidad Mercantil | 5 |
| Operador jurídico (graduado) | 5 |
| Letrado de la administración de justicia | 3 |

2.2.3.2 Recursos

En el año 2015 se interpusieron, en materia de actuaciones previas, 211 recursos de alzada y en el año 2016 se promovieron 171, incrementándose a 241 los recursos de alzada entablados en el año 2017.

La Sección de Actuaciones Previas realiza el registro informático de los recursos interpuestos en la aplicación informática y prepara los expedientes para su remisión al director del Servicio del Promotor de la Acción Disciplinaria y posterior traslado, previos el correspondiente informe del Promotor, a la Sección de Recursos de este Consejo.

2.2.3.3 Otras actividades

Se han actualizado las plantillas de conformidad con lo dispuesto en la Ley 39/15, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Publicas.

Se continúa trabajando en la adaptación del obsoleto sistema informático a los nuevos requisitos de tramitación. Se han celebrada a tal fin diversas reuniones con el Departamento de Informática del Consejo y con los responsables de la nueva aplicación informática, en las que se les han puesto de manifiesto las necesidades y modificaciones imprescindibles para obtener un soporte informático adecuado para el desarrollo de la actuación de la sección.

A fecha actual, los trabajos para adaptación o sustitución de la aplicación se han materializado en un importante porcentaje y es previsible que estén plenamente en funcionamiento en el primer semestre de 2018. No obstante la Sección de Actuaciones Previas continúa desarrollando su trabajo en el entorno de una aplicación informática creada para la antigua Sección de Informes del Servicio de Inspección adaptada a las nuevas necesidades, con lo que ello implica.

El responsable de la Sección de Actuaciones Previas fue nombrado por acuerdo de la Comisión Permanente del Consejo General del Poder Judicial de 25 de mayo de 2017 conforme a lo dispuesto en el artº 606.6 de la LOPJ, Promotor de la Acción Disciplinaria en funciones, desempeñando el cargo desde el 26 de mayo de 2017 hasta el 5 de septiembre de 2017.

* + 1. EXPEDIENTES DISCIPLINARIOS

2.2.4.1 Datos generales

La entrada en vigor de la Ley Orgánica 4/2013, de 28 de junio, de reforma del Consejo General del Poder Judicial, introdujo una importante novedad en materia disciplinaria al asumir el CGPJ con el Promotor de la Acción Disciplinaria la instrucción, resolución de archivo o, en su caso, propuesta sancionadora de los expedientes disciplinarios; función que, hasta esa fecha, venía delegándose por la Comisión Disciplinaria en distintos magistrados y jueces en situación de servicio activo y que, desde entonces, se lleva a efecto en la Sección de Expedientes Disciplinarios.

Para ello ha sido necesaria la adaptación y ampliación de la aplicación informática de la antigua Sección de Régimen Disciplinario a fin de atender a las nuevas necesidades, inexistentes hasta la reforma referida, para una adecuada y correcta instrucción de los expedientes. En este sentido, desde la propia Sección de Expedientes Disciplinarios se está trabajando en el diseño de la nueva aplicación que deberá dar soporte a la actual estructura; por lo que periódicamente se vienen manteniendo reuniones con el equipo de informática del Consejo y con la empresa encargada de su puesta en marcha.

Ha sido imprescindible realizar numerosas comunicaciones telefónicas tendentes a la averiguación de domicilios, de direcciones de email y horarios de audiencia pública para la práctica de notificaciones a los expedientados, direcciones y teléfonos de secretarios de gobierno, coordinadores, letrados de la Administración de Justicia al frente de servicios comunes de notificaciones y letrados de la Administración de Justicia con destino en los órganos de los magistrados objeto de expedientes disciplinarios y para la reiteración de los informes acordados por el Promotor de la Acción Disciplinaria, tanto de órganos judiciales, como de otras entidades (médicos, universidades… etc.).

Con una periodicidad semanal se confecciona en la Sección de Expedientes Disciplinarios dos documentos en los que se detalla el trámite actualizado de los expedientes y el estado de las notificaciones respectivamente, y con carácter mensual, se elaboran dos resúmenes de actividad para el Comité Directivo del Consejo y para la Comisión Permanente.

|  |  |
| --- | --- |
| **Actuaciones y trámites** | Año 2017 |
| Incoados | 34 |
| Pliegos de cargos | 34 |
| Propuesta de resolución con sanción  | 30 |
| Elevados a la Comisión Disciplinaria | 23 |
| Remitidos al TSJ por falta leve | 3 |
| Archivados | 13 |
| Acuerdos dictados | 314 |
| Declaraciones efectuadas incluidas las testificales | 53 |
| Interposición recurso de alzada  | 3 |
| Interposición recurso C-A | 1 |
| Emails de entrada y salida  | 1431 |
| Entrada correo ordinario | 644 |
| Llamadas telefónicas efectuadas y recibidas | 462 |
| Trámites efectuados en la instrucción de los expedientes | 3984 |
| Total | 7029\* |

**\*** No se incluyen en el total de trámites examinados, los faxes recibidos.

En el siguiente gráfico se puede apreciar la evolución de los trámites referida a los años 2015, 2016 y 2017, con un incremento de un 91,14% del año 2016 respecto del 2015 al incluirse los emails de entrada y salida y entrada de correo ordinario, lo que explica el considerable incremento producido, y con un leve incremento, 1,44%, en el año 2017 respecto del año 2016.

La evolución de los expedientes disciplinarios incoados desde el 1 de enero a 31 de diciembre de 2017 ha supuesto un descenso del 20,58% respecto del año 2016.

Otros datos de los expedientes disciplinarios

|  |
| --- |
| Expedientes incoados por tipo de falta |
| Motivo | Faltas | Total |
| Falta de fundamentación | Muy grave 417.15 | 1 |
| Desatención | Muy grave 417.9 | 1 |
| Retraso | Muy grave 417.9 | 1 |
| Retraso  | Muy grave 417.9, grave 418.11 ó leve 419.3 | 11 |
| Retraso, o ignorancia inexcusable | 417.9 ó 418.11 ó 419.3 en relación con el 417.14 | 1 |
| Retraso y trato desconsiderado | 417.9 ó 418.11 ó 419.3 y 418.5 y 419.2 | 1 |
| Ignorancia inexcusable, desatención | Muy grave 417.14 y/o muy grave 417.9 | 1 |
| Ignorancia inexcusable y retraso | Muy grave 417.14 y 417.9, grave 418.11 y/ó leve 419.3 | 1 |
| Ignorancia inexcusable ó desconsideración | Muy grave 417.14 ó grave 418.5 | 1 |
| Infracción normas compatibilidad | Muy grave 417.6 ó grave 418.14 | 1 |
| Infracción normas compatibilidad y abuso de la condición de juez | Muy grave 417.6 y 417.13 | 2 |
| Inobservancia del deber de abstención ó mantenerse en el cargo sin poner en conocimiento del CGPJ | Muy grave 417.8 ó 417.7 | 1 |
| Intromisión | Muy grave 417.4 ó grave 418.2 | 1 |
| Intromisión o desatención | Muy grave 417.4 ó 417.9 | 1 |
| Revelación hechos o datos | 417.12 ó 418.8 | 1 |
| Incumplimiento elaboración alarde | Grave 418.13 | 1 |
| Trato desconsiderado | Grave 418.5 ó leve 419.2 | 5 |
| Trato desconsiderado, desatención, ignorancia inexcusable | 418.5 ó 419.2 y 417.9 ó 417.14 | 1 |
| Ausencia injustificada | Leve 419.4 | 1 |
| TOTAL | 34 |

Del total de expedientes incoados cabe destacar que 13 lo han sido por más de una falta, dándose el supuesto de incoaciones de expedientes por cuatro faltas.

|  |  |
| --- | --- |
| Expedientes disciplinarios incoados por comunidades autónomas | Año 2017 |
| Comunidad Autónoma de Andalucía | 1 |
| Comunidad Autónoma de Aragón | 1 |
| Comunidad Autónoma de Canarias | 3 |
| Comunidad Autónoma de Cantabria | 0 |
| Comunidad Autónoma de Castilla y León | 3 |
| Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha | 3 |
| Comunidad Autónoma de Cataluña | 4 |
| Comunidad Autónoma de Extremadura | 2 |
| Comunidad Autónoma de Galicia | 3 |
| Comunidad Autónoma de la Región de Murcia | 2 |
| Comunidad Autónoma de la Rioja | 0 |
| Comunidad Autónoma de las Islas Baleares | 1 |
| Comunidad Autónoma del País Vasco | 0 |
| Comunidad Autónoma del Principado de Asturias | 2 |
| Comunidad Autónoma de Madrid | 6 |
| Comunidad Foral de Navarra | 1 |
| Comunidad Valenciana | 2 |
| Órganos Centrales | 0 |
| TOTAL | 34 |

|  |  |
| --- | --- |
| Expedientes disciplinarios incoados segúnel origen de la denuncia  | Año 2017 |
| Por acuerdo de la Comisión Permanente | 3 |
| Jefatura del Servicio de Inspección | 7 |
| Jefatura del Servicio de Inspección y particulares | 3 |
| Tribunales Superiores de Justicia | 9 |
| Tribunal Superior de Justicia y Fiscalía Comunidad Autónoma | 1 |
| Tribunales Superiores de Justicia y particulares | 2 |
| Audiencias Provinciales | 1 |
| De oficio | 1 |
| Particulares | 7 |
| TOTAL | 34 |

Plantilla de la Sección de Expedientes Disciplinarios

La Sección de Expedientes Disciplinarios, coordinada por el director del Servicio del Promotor de la Acción Disciplinaria, está integrada por una letrada con nivel 29, un funcionario del cuerpo de gestión con nivel 26 y una funcionaria del cuerpo administrativo con nivel 20.