

MATERIAS DE ESPECIAL SEGUIMIENTO

LA UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA

ACTIVIDAD DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA Y ANÁLISIS DE LAS RECLAMACIONES Y DENUNCIAS SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE JUZGADOS Y TRIBUNALES

Aspectos generales

La Unidad de Atención Ciudadana (en adelante, UAC) está integrada en el Gabinete Técnico, bajo la dependencia directa de dos Vocales delegados. 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, Tribunales Superiores de Justicia y Presidentes/as de 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*.

Con motivo de la puesta en funcionamiento en diciembre de 2010 de una nueva aplicación informática para el registro y la tramitación de las denuncias, reclamaciones, peticiones de información y sugerencias que varía en algunos aspectos el modelo de datos manejados, algunos parámetros de los ofrecidos en esta memoria proceden de dos fuentes distintas, lo que supone que la continuidad de algunas series se ha visto afectada, como se explicará en su momento.

La plantilla adscrita a la UAC se encuentra completa y 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.

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

- **Desarrollo del sistema de gestión interno** establecido mediante un calendario estable 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 y desarrollo, como tarea autónoma, el trabajo de programación, impartición y evaluación de actividades de formación.** Este objetivo se ha cumplido a través de dos vías de actuación: se ha mantenido la agenda de reuniones específicas para la preparación de actividades concretas, se ha sistematizado la evaluación posterior de las acciones formativas realizadas y se han desarrollado, coordinadas por la Jefa de Unidad designada al efecto, actividades internas de estudio y debate de materiales formativos.
- **Redacción de un borrador de Reglamento** que sustituya, en un instrumento normativo único, al vigente Reglamento 1/1998 y a la Instrucción 1/1999.
- **Reducción de los tiempos de tramitación de las quejas** en parámetros que tiendan a situarse por debajo del plazo de un mes contemplado en el Reglamento 1/98.
- **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.
- **Actualización de la información general sobre los trámites de los Registros Civiles y sobre la situación particular de cada uno de ellos.**
- **Implantación y puesta en marcha de la nueva aplicación de registro y tramitación de reclamaciones,** así como formación del personal de la Unidad en el manejo de la misma. Esta nueva aplicación supone un importante avance en la implantación del expediente electrónico posibilitando la integración con la aplicación de Registro de Entrada del Consejo, la captación digital de los documentos y la minuta digitalizada. Asimismo aumenta la eficiencia de la tramitación permitiendo su realización por lotes.
- **Realización del seguimiento** del uso y apertura de los **buzones** instalados en las sedes judiciales.
- 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 funcionarios de la Administración de Justicia, del Consejo General del Poder Judicial, de las Carreras Judicial y Fiscal y de los cuerpos de Secretarios Judiciales. Participación con esta materia en los cursos de formación a la Policía Judicial, a los Facultativos del Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses y al personal destinado en la Oficinas de Atención al Ciudadano y el Juzgado Decano de León.
- **Actualización el contenido y diseño de los folletos informativos** sobre acceso a la justicia civil sin abogado y procurador para adaptarlos a las reformas procesales derivadas de la modificación de la Ley Orgánica del Poder Judicial.
- **Reedición de** los formularios de atención ciudadana en las cinco lenguas oficiales y distribución de los mismos a todas las sedes judiciales del territorio nacional.
- Contribución a la **proyección internacional** de la organización de la UAC en el marco del CGPJ con la presentación de la misma ante el Jefe de Información de la Oficina Judicial de Cochabamba (Bolivia)
- **Elaboración de una Carta de Derechos de las Personas** ante el sistema judicial panameño y diseño de su plan de implementación en colaboración con el Órgano Judicial y Ministerio Público de la república de Panamá.

Desarrollo de las actividades reglamentarias

La actividad de la UAC a lo largo del año 2010 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 la Jefa de la Sección.

Datos sobre las quejas, reclamaciones, sugerencias y peticiones de información tramitadas en 2010

1. La actividad de la UAC durante 2010 se ha traducido en 27.785 intervenciones, desglosadas del modo siguiente:

Tramitación de expedientes	9.888
Control y seguimiento de las quejas tramitadas por otros órganos de gobierno	2.214
Atenciones telefónicas y presenciales	3.232
Atenciones por correo electrónico	12.541
TOTAL	27.875

La evolución respecto del año 2009 implica una disminución global de la actividad del 8%. La UAC ha tramitado el 76% del total quejas, sugerencias y peticiones de información presentadas por los/as ciudadanos/as.

2. El número de quejas y denuncias ha experimentado una ligera disminución respecto al año anterior. Se sigue así la tendencia iniciada en el ejercicio anterior y que quebraba la sostenida desde hace más de diez años al incremento progresivo del número de quejas. La reducción en el número de escritos, de motivos de reclamación y de órganos denunciados ha afectado, aunque en distinta medida, a la UAC, al Servicio de Inspección y al conjunto de los restantes órganos de gobierno del Poder Judicial.

VALOR ANALIZADO	PORCENTAJE DE MINORACIÓN SOBRE 2009
Número de escritos	-13%
Número de demandantes de intervención	-13%
Número de órganos denunciados	-13%
Número de motivos alegados	-10%

3. Tomando como referencia los motivos de reclamación y comparándolos con los del año anterior, observamos que aunque el descenso global es del 10% su distribución es desigual pues mientras a la UAC corresponde una reducción del 8% y los correspondientes al Servicio de Inspección descienden de una forma más acusada (-50%), los atribuidos al conjunto de los restantes órganos de gobierno aumentan un 7%.

VALOR ANALIZADO	PORCENTAJE DE REDUCCIÓN
Porcentaje de reducción global	-10%
Porcentaje de reducción UAC	-8%
Porcentaje de reducción Servicio de Inspección	-50%
Porcentaje de reducción restantes órganos de gobierno	-7%

4. Los motivos de las quejas afectan, en un 93% de los casos, a la posible vulneración de la *Carta de Derechos*. El desglose básico de los motivos de queja es el siguiente:

MOTIVOS CARTA DE DERECHOS	AÑO 2010	% SOBRE TOTAL AÑO 2010
Una justicia transparente	990	8,5%
Una justicia comprensible	9	0,1%
Una justicia atenta	4.567	39,5%
Una justicia responsable ante el ciudadano	202	1,7%
Una justicia ágil y tecnológicamente avanzada	5.347	46,5%

MOTIVOS CARTA DE DERECHOS	AÑO 2010	% SOBRE TOTAL AÑO 2010
Total «Justicia moderna y abierta...»	11.115	96,3%
Protección de las víctimas del delito	36	0,3%
Protección de los menores	24	0,0%
Protección de los discapacitados	94	0,8%
Los inmigrantes ante la justicia	13	0,1%
Total «Una Justicia que protege a los más débiles»	147	1,3%
Una conducta deontológicamente correcta	116	1,0%
Un ciudadano informado	4	0,0%
Una justicia gratuita de calidad	168	1,4%
Total «Una relación de confianza...»	288	
TOTAL MOTIVOS CARTA DE DERECHOS	11.550	100,0%

5. El Registro Civil siguen siendo el servicio que más motivos de queja recibe, seguido de los órganos del orden jurisdiccional penal.

ÓRDENES JURISDICCIONALES	N.º MOTIVOS	PORCENTAJE
Registro Civil	5.803	37%
Penal	3.678	23%
Civil	2.081	13%
Gubernativo	865	5%
Civil Familia	652	4%
Vigilancia Penitenciaria	371	2%
Social	358	2%
Penal Violencia Doméstica	260	2%
Contencioso Administrativo	256	2%
Mercantil	94	1%
Menores	51	0%
Civil Mercantil	5	0%
Civil Hipotecario	2	0%
Total general	14.476	91,00%

6. La distribución territorial de las reclamaciones y denuncias no es muy distinta a la de 2009, aunque hay ligeras modificaciones en el lugar ocupado en la tabla. Destaca el hecho de que desciende el número de absoluto de reclamaciones en Madrid, Cataluña, Canarias, Órganos centrales, Galicia, Castilla y León, La Rioja, Islas Baleares y Andalucía.

COMUNIDAD AUTÓNOMA O TERRITORIO CON COMPETENCIA	NÚMERO	PORCENTAJE	EVOLUCIÓN RESPECTO AL AÑO 2009
Comunidad de Madrid	2.744	20%	-31%
Comunidad Autónoma de Andalucía	1.779	13%	-2%
Comunidad Valenciana	1.714	12%	21%
Comunidad Autónoma de Cataluña	1.620	12%	-17%
Comunidad Autónoma de Canarias	816	6%	-10%
Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha	562	4%	7%
Órganos centrales	518	4%	-13%
Comunidad Autónoma de Castilla y León	462	3%	-11%
Comunidad Autónoma de Galicia	438	3%	-12%

COMUNIDAD AUTÓNOMA O TERRITORIO CON COMPETENCIA	NÚMERO	PORCENTAJE	EVOLUCIÓN RESPECTO AL AÑO 2009
Comunidad Autónoma de la Región de Murcia	386	3%	1%
Comunidad Autónoma del País Vasco	333	2%	5%
Comunidad Autónoma de Aragón	205	1%	14%
Comunidad Autónoma de las Islas Baleares	185	1%	-17%
Comunidad Autónoma del Principado de Asturias	176	1%	29%
Comunidad Autónoma de Extremadura	158	1%	8%
Comunidad Autónoma de Cantabria	120	1%	54%
Comunidad Foral de Navarra	100	1%	20%
Comunidad Autónoma de la Rioja	60	0%	-47%
Sin Especificar (**)	1.528	11%	-19%
Territorios militares	1	0%	-75%
TOTAL GENERAL	13.905	100,0%	-12%

7. Durante el año 2010, se han propuesto medidas de mejora que afectan a 3.622 motivos de reclamación, de las que el 99% ha partido de la UAC. El descenso de los motivos de reclamación ha propiciado una reducción del 27% en los valores absolutos de la capacidad de propuesta.

8. Las actuaciones realizadas por la UAC han dado lugar a la adopción de diversas medidas de mejora que afectan a 2.145 motivos de reclamación, de las que el 57,4% han sido adoptadas por las administraciones competentes sobre medios materiales y personales, el 42% por los Juzgados y Tribunales y el 0,6% restante por órganos de gobierno del Poder Judicial. Si bien ha descendido el número de medidas adoptadas, como es de esperar debido a la bajada del número de reclamaciones, también hay que tener en cuenta las restricciones presupuestarias que han podido afectar a la mejora de los medios personales y materiales. En ese sentido es de destacar el aumentado considerablemente el peso que las medidas de mejora adoptadas directamente por los órganos judiciales, en materia de procedimiento o de organización interna, tiene en el conjunto de medidas adoptadas (un 28% en 2009).

9. Si se excluyen las reclamaciones motivadas por la discrepancia con el contenido de las resoluciones judiciales o las cuestiones inclasificables o ajenas a la Administración de Justicia, puede concluirse que el 17% de los motivos de queja susceptibles de merecer una solución han dado lugar a la adopción de alguna medida de mejora y que, precisamente por ello, se trataba de motivos plenamente justificados.

Los traslados más numerosos siguen 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 que las quejas y, en simetría con los datos globales, se mantiene relativamente estable respecto al año anterior, salvo en lo que respecta a la Comunidad de Madrid, donde aumenta en un 5%. por la circunstancia, ya apuntada, de ser la única Comunidad Autónoma que ha registrado en el año analizado un aumento en el número de quejas.

Centralización y tratamiento informático de las reclamaciones, denuncias, sugerencias tramitadas por los órganos de gobierno de los tribunales y, el servicio de inspección del C.G.P.J.

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 Decanos y Jueces Únicos 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 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.
- 2) Actualización del contenido y diseño de los folletos informativos sobre acceso a la justicia civil sin abogado y procurador (El Juicio Verbal, El Proceso Monitorio y El Proceso Monitorio para Comunidades de Propietarios) para adaptarlos a las reformas procesales derivadas de la modificación de la Ley Orgánica del Poder Judicial y al formato electrónico de difusión adoptado a través de la Web del Consejo.
- 3) Distribución en las sedes judiciales que lo han solicitado a lo largo del año de los folletos informativos, formularios y carteles informativos sobre la Carta de Derechos y 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 Secretarías de los órganos judiciales.
- 4) Reedición y distribución a todas las sedes judiciales de los formularios de atención ciudadana en las cinco lenguas oficiales

Coordinación de los servicios de atención ciudadana

En desarrollo de 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. Se ha iniciado una nueva línea de trabajo con las actividades de formación específica para el personal destinado en las OACS.

Especial referencia a las actividades de formación desarrolladas por la UAC

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 con una presentación de las funciones y cometidos de la Unidad de Atención Ciudadana.
- 2) Se ha suscrito un nuevo convenio con el Centro de Estudios Jurídicos, continuación del ya firmado en 2007, 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 Ins-

tituto 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. En cumplimiento de este Convenio, durante 2010 se han diseñado e impartido diversos módulos de formación a las últimas promociones de la Carrera Fiscal y de los Cuerpos de Secretarios Judiciales, de Gestión Procesal y Administrativa y de Auxilio Judicial.

— En el marco de los programas de formación continua:

- 1) En colaboración, de un lado, con la Dirección General de Justicia de la Comunidad de Madrid y, de otro, con la Consejería de Justicia y Administración Pública de la Junta de Andalucía, se han diseñado e impartido dos cursos de formación de funcionarios de la Administración de Justicia sobre «atención ciudadana en Juzgados y Tribunales», de entre quince y veinticinco horas de duración.
- 2) En colaboración con el Centro de Estudios Jurídicos se ha incluido un módulo sobre la Carta de Derechos en todos los cursos de especialización de la Policía Judicial.
- 3) Colaboración con el Juzgado Decano de León para en el diseño e impartición de un curso de formación sobre Atención al Ciudadano/a y Carta de Derechos dirigido a los funcionarios de la Oficina de Atención Ciudadana del Juzgado Decano de León. Ciudadana de Cataluña.

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.

En colaboración con la Agencia Española de Cooperación Internacional, se ha realizado una consultaría con el Órgano Judicial y el Ministerio Público de la república de Panamá y se ha elaborado la Carta de Derechos de las Personas ante el sistema judicial panameño y se ha diseñado su plan de implementación.

Proyectos de futuro

Los proyectos y objetivos diseñados para 2010 tienen que centrarse, necesariamente, 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 mejora del funcionamiento de los Juzgados y Tribunales en la nueva etapa que supone la puesta en marcha de la nueva oficina judicial.

La adaptación de la gestión de las quejas y reclamaciones a la nueva distribución de funciones entre la Carrera Judicial y el Cuerpo de Secretarios Judiciales será uno de los objetivos prioritarios, junto con el diseño de nuevos canales de comunicación en el organigrama que resulte de las fases de implantación de la nueva oficina judicial.

La implantación de la nueva aplicación de tramitación de quejas y reclamaciones también marca como objetivo prioritario el pleno desarrollo de sus potencialidades especialmente en la implantación del expediente electrónico, las comunicaciones con los órganos judiciales utilizando tanto el sistema de gestión gubernativa como *interius*; y con los ciudadanos a través del correo electrónico y los mensajes de móvil (sms).

Será necesario, igualmente, focalizar el seguimiento de la Carta de Derechos en esta nueva etapa y reelaborar todos los folletos informativos disponibles. Y ello con mayor motivo si

llegara a fructificar la propuesta encabezada por el CGPJ respecto de la Agilización de la Administración de Justicia.

En colaboración con el Servicio de Inspección se habrá de ultimar la presentación de un Reglamento de tramitación de quejas y denuncias que sustituya normativa vigente, y valore las novedades introducidas por la LO 19/2003, el Reglamento CGPJ 1/2005 y las reformas en los reglamentos orgánicos del Cuerpo de Secretarios Judiciales y de los funcionarios al servicio de la Administración de Justicia.

Verificar las disfunciones y la respuesta que deba darse al ciudadano ante las eventualidades que puedan generarse en tras la aprobación y entrada en vigor de la nueva Ley Registro Civil.

Se pretende continuar con la labor de formación sobre los distintos operadores jurídicos y colaborar especialmente en la que se imparta en las sedes judiciales que están dentro del plan piloto del Ministerio de Justicia para la implantación de la nueva oficina judicial.

En todo caso, dichas líneas de actuación se habrán de enmarcar dentro de la labor desarrollada durante el año 2010 por la UAC caracterizada por la personalización en las respuestas ofrecidas a los ciudadanos y en las medidas propuestas a los operadores jurídicos y Administraciones implicadas.

ESTUDIO GLOBAL DE LAS RECLAMACIONES, DENUNCIAS Y PETICIONES PRESENTADAS EN 2010

En este primer apartado se facilitan los datos generales sobre la totalidad de las quejas y denuncias presentadas en 2010, esto es, las presentadas ante la Unidad de Atención Ciudadana y ante los restantes órganos de gobierno del Poder Judicial al amparo del Reglamento 1/1998⁸, 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 contener uno o más denunciados, 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.

ÓRGANO ANTE EL QUE SE PRESENTAN	ESCRITOS	ÓRGANOS DENUNCIADOS	DEMANDANTES DE INTERVENCIÓN	MOTIVOS ALEGADOS
Unidad de Atención Ciudadana	9.888	10.515	10.069	13.114
Órganos de Gobierno del Poder Judicial	2.214	2.288	2.295	2.628
Servicio de Inspección	880	955	988	952
TOTAL GENERAL	12.982	13.758	13.352	16.694

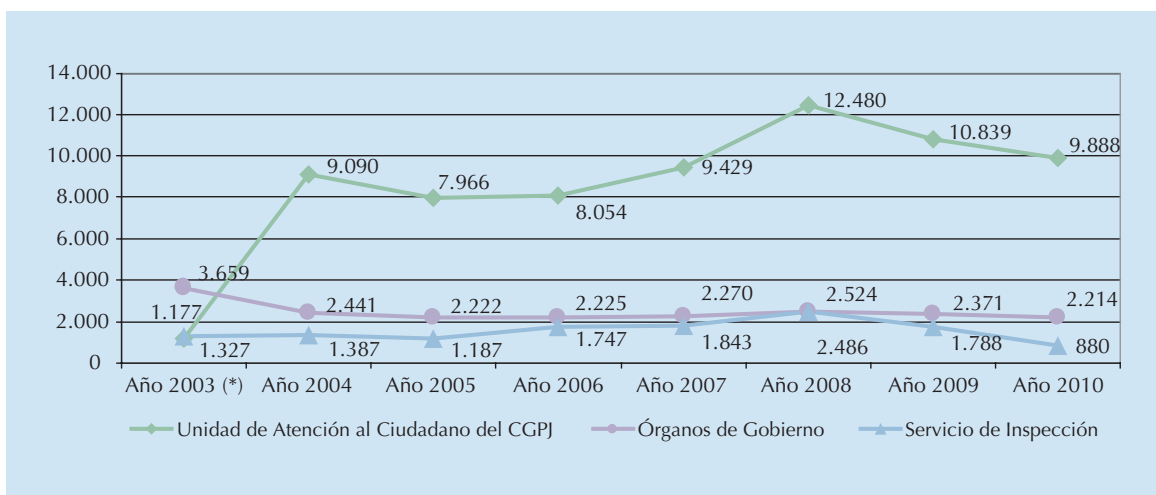
Las cifras ofrecidas, agrupadas en los tres conceptos explicados, suponen en todos los casos una tendencia a la baja sobre los datos del año 2009 de proporciones parecidas, aunque ligeramente menores, a las experimentadas en el año anterior. Se confirma pues el cambio de tendencia registrado en 2009 que quiebra la línea permanentemente ascendente en la evolución del número de quejas y denuncias registrada 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*. El porcentaje de disminución se sitúa entre un 10% y un 13%, como se muestra en la tabla que figura a continuación. Visto en perspectiva, se sitúa en cifras superiores a las de 2007 e inferiores a las de los años 2008 y 2009.

⁸ Reglamento 1/1998, de 2 de diciembre, de Tramitación de Quejas y Denuncias relativas al funcionamiento de los Juzgados y Tribunales.

VALOR ANALIZADO	PORCENTAJE DE MINORACIÓN SOBRE 2009
Número de escritos	-13%
Número de demandantes de intervención	-13%
Número de órganos denunciados	-13%
Número de motivos alegados	-10%

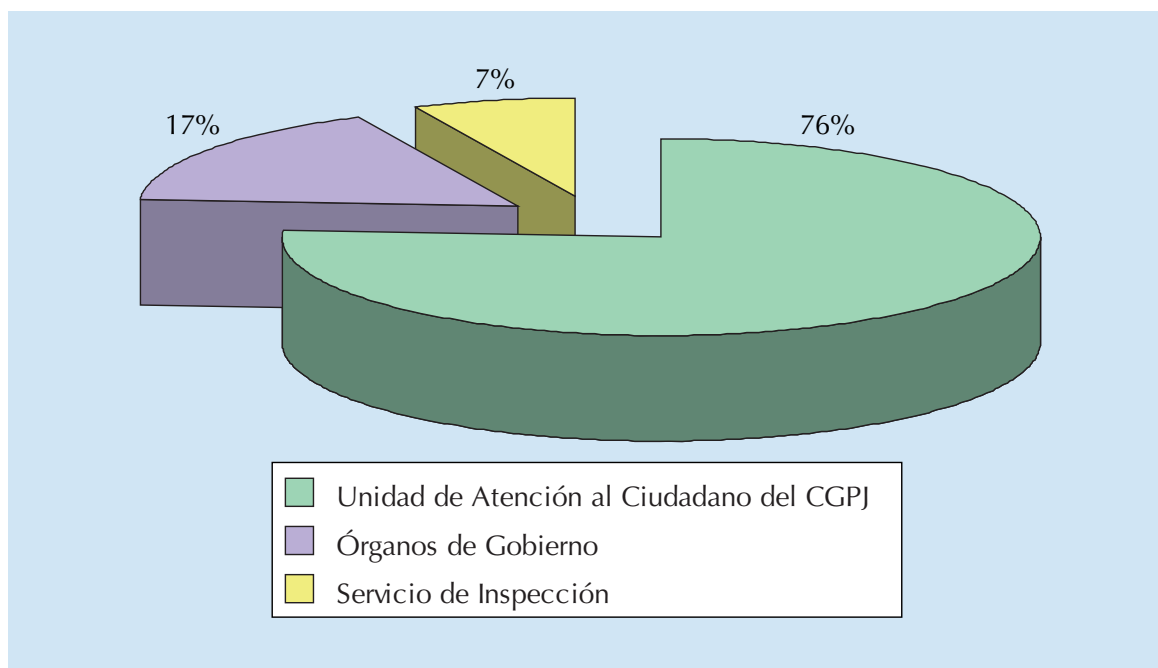
El porcentaje de disminución es de magnitudes variables para los distintos órganos tramitadores siendo más acusado en el caso de las denuncias tramitadas por el Servicio de Inspección del Consejo (oscila entre -43% y -51% según el valor analizado), más moderado para la Unidad de Atención Ciudadana (entre -8% y -9%) y aún más bajo para el conjunto de los restantes órganos de gobierno del Poder Judicial (entre -5% y -7%). En todo caso, el balance de los datos correspondientes a 2009 muestra una interrupción en la tendencia siempre creciente de los años anteriores y que afectaba tanto al número de las personas que mostraban su descontento con el funcionamiento de la Administración de Justicia, como a las razones de ese descontento y a los órganos afectados. Y parece derivarse de estos datos junto con los del año anterior, que asistimos a un cambio de tendencia que habrá que evaluar de nuevo en el próximo año.

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 reclamaciones y denuncias. Durante 2010 ha recibido el 76% del total de las reclamaciones presentadas, cuatro puntos más que el año anterior. En cambio, la recepción de escritos por el Servicio de Inspección del CGPJ se contrae hasta un 7%, perdiendo cinco puntos respecto al ejercicio previo y los tramitados por los restantes órganos de gobierno del Poder Judicial (Decanos, Presidentes de Audiencias y Presidentes de los Tribunales Superiores de Justicia) aumentan en un punto hasta alcanzar el 7%.

ESCRITOS TRAMITADOS



Debe tenerse en cuenta, además, que la UAC desarrolla una parte importante de su actividad atendiendo 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 además de los 9.888 escritos de reclamación, deben computarse 3.102 peticiones de este tipo, 130 de ellas formuladas de forma presencial, por comparecencia directa en la sede del CGPJ, y el resto mediante el teléfono, cifras muy ligeramente superiores a las del año anterior. La medida diaria de atenciones telefónicas se sitúa en torno a quince, con una duración media superior a los quince minutos.

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

MATERIAS	N.º ATENCIONES	PORCENTAJE
Información sobre Reclamaciones en Trámite	1.526	47%
Información sobre actividad y funciones CGPJ	576	18%
Procedimiento de Quejas y Organización OACS (*)	275	9%
Información General sobre Procedimientos Judiciales y Otros Procedimientos	209	6%
Asesoramiento Jurídico (**)	200	6%
Localización y Funciones Órganos Administración de Justicia	196	6%
Regulación Legal	97	3%
Coordinación de las OACS, Decanatos, etc.	68	2%
Otras	45	1%
Localización y Funciones Otros Órganos	40	1%
TOTAL GENERAL	3.232	100,0%

(*) La denominación de «OACS» se refiere a las Oficinas de Atención Ciudadana territoriales

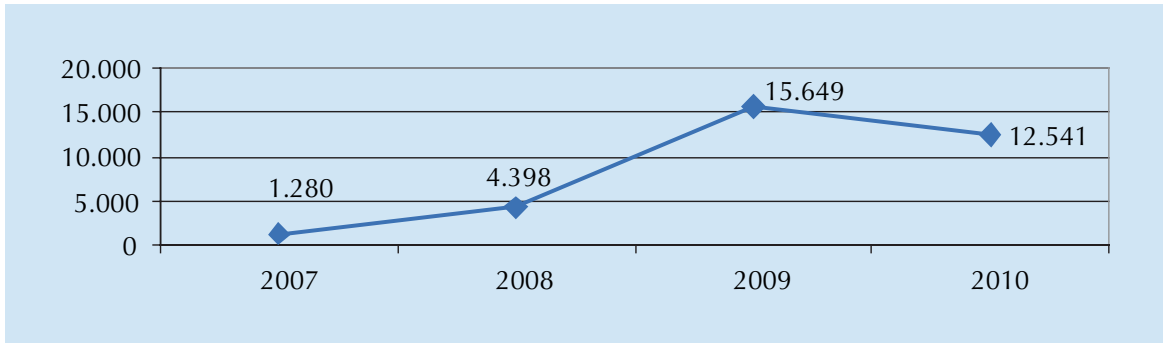
(**) La Unidad de Atención Ciudadana no presta asesoramiento jurídico, derivándose en estos supuestos a las personas interesadas a los Servicios de Orientación Jurídica más próximos a sus domicilios.

Durante el año 2010 se ha recibido un total de 12.541 quejas y peticiones de información por medio del correo electrónico, de los cuales 1.902 han dado lugar a la incoación de un

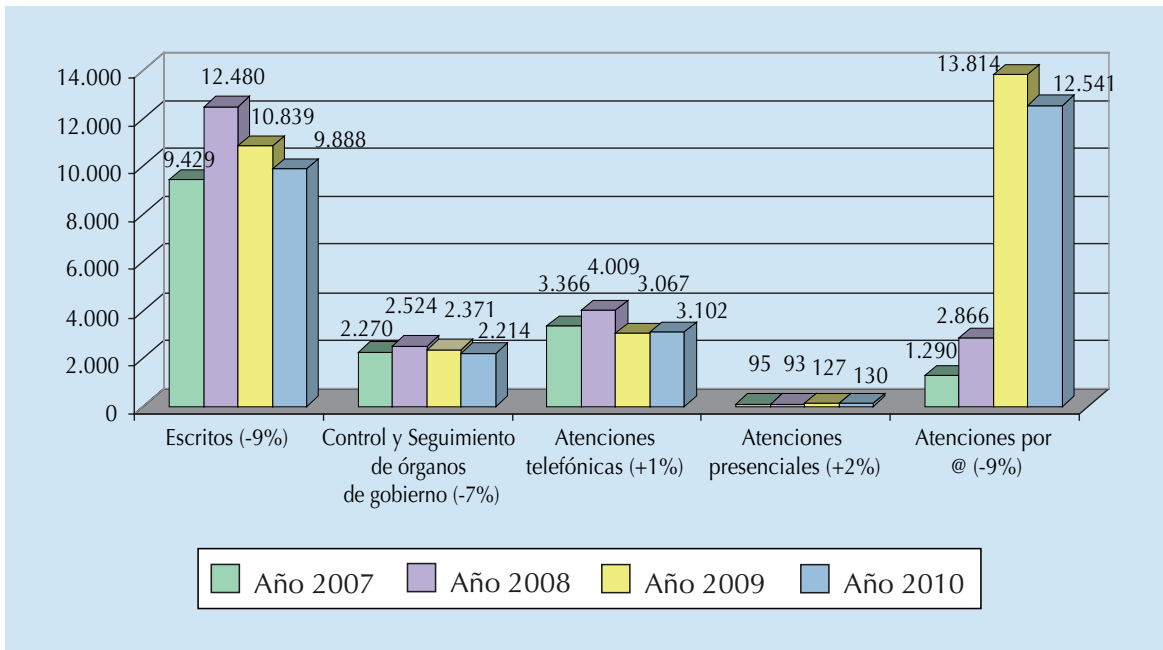
expediente (ya de queja, ya de petición de información, ya de sugerencia) y el resto, 10.639 ha sido contestado directamente.⁹

Si bien se ha producido un descenso del 20% en el número total de correos electrónicos atendidos respecto al año anterior, la cifra alcanzada sigue siendo importante en relación con la recepción de este tipo de comunicaciones en años anteriores. Además, si observamos los datos más de cerca apreciaremos que este descenso es atribuible al menor número de correos dirigidos al Consejo en relación con estados de opinión producidos por determinadas actuaciones de Juzgados, Tribunales o el propio Consejo y que el número de correos que plantean consultas o reclamaciones en relación con concretas actuaciones que afectan directamente a los interesados ha aumentado un 9% (3.346 en 2010 frente a 3.080 del año 2009).

EVOLUCIÓN @



La actividad de la UAC durante 2010 se resume, pues, en un total de 27.875 intervenciones, desglosadas en la tramitación de escritos o expedientes de queja (9.888, de los que 1.902 han entrado por correo electrónico), control y seguimiento de las quejas tramitadas por otros órganos de gobierno (2.214), atenciones telefónicas y presenciales (3.302) y atenciones por correo electrónico (12.541). En el gráfico que figura a continuación se muestran los datos de los últimos tres años y la evolución del año actual respecto a 2009.



⁹ Se exponen en este gráfico el número total de mensajes atendidos, aunque no hayan dado lugar a la incoación de un expediente.

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 («Eficacia») de la misma.

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*¹⁰
 - Actuación profesional de Jueces, Secretarios/as, Fiscales 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 agradecimientos¹¹.

El número de motivos alegados es siempre superior al de escritos recibidos porque en algunas reclamaciones la motivación de la queja es plural. Durante 2010 se ha computado un total de 16.694 motivos de reclamación, lo que supone, como antes se ha indicado, un descenso 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 bajan el 11%, el bloque de las denominadas inclasificables o referidas a cuestiones ajenas a las competencias del CGPJ limita esa reducción al 6%, las referidas a disconformidad con resolución judicial baja un 5%, las peticiones de información también se han reducido en un 11% y se produce un descenso más acusado de sugerencias (-34%) y agradecimientos (-29%), si bien hay que señalar que las cantidades absolutas de esos epígrafes son muy reducidas, como se observa en la tabla.

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

MOTIVOS DE LOS ESCRITOS	NÚMERO	PORCENTAJE SOBRE EL TOTAL
Relativos al funcionamiento de Juzgados y Tribunales (<i>Carta de Derechos</i>), actuación profesional y modo de practicar actuaciones	12.433	74,5%
Disconformidad con resolución judicial	2.379	14,3%
Inclasificable o cuestión ajena	1.233	7,4%
Peticiones de información	489	2,9%
Sugerencias	107	0,6%
Agradecimientos	53	0,3%
TOTAL GENERAL	16.694	100%

¹⁰ Vid. Apartado 6 de esta Memoria.

¹¹ Vid. Apartado 6 de esta Memoria.

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 93% 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*¹². 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 los ciudadanos, una justicia que protege a los más débiles y una relación de confianza con abogados y procuradores) y los desgloses de esos apartados principales:

MOTIVOS CARTA DE DERECHOS	AÑO 2009	AÑO 2010	% SOBRE TOTAL AÑO 2010	EVOLUCIÓN SOBRE 2009
Una justicia transparente	1.052	990	8,5%	-5,9%
Una justicia comprensible	11	9	0,1%	-18,2%
Una justicia atenta	5.619	4.567	39,5%	-18,7%
Una justicia responsable ante el ciudadano	193	202	1,7%	4,7%
Una justicia ágil y tecnológicamente avanzada	5.575	5.347	46,5%	-4,1%
Total «Justicia moderna y abierta...»	12.450	11.115	96,3%	
Protección de las víctimas del delito	30	36	0,3%	20,0%
Protección de los menores	2	4	0,0%	100,0%
Protección de los discapacitados	107	94	0,8%	-12,1%
Los inmigrantes ante la justicia	7	13	0,1%	85,7%
Total «Una Justicia que protege a los más débiles»	146	147	1,3%	0,7%
Una conducta deontológicamente correcta	52	116	1,0%	123,1%
Un ciudadano informado	7	4	0,0%	-42,9%
Una justicia gratuita de calidad	207	168	1,4%	-18,8%
Total «Una relación de confianza...»	266	288	2,5%	8,3%
TOTAL MOTIVOS CARTA DE DERECHOS	12.862	11.550	100,0%	-10,2%

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 2010 se ha producido un descenso de los motivos de reclamación referidos a la transparencia de la justicia (-6%), cambiando la tendencia registrada en años anteriores (en los años 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 (56%) si bien se registra un descenso respecto a 2009 en que suponían el 73% de los motivos de este apartado. Las quejas relativas a este capítulo engloban los siguientes motivos:

UNA JUSTICIA TRANSPARENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
Información general y actualizada sobre funcionamiento de juzgados y características y requisitos genéricos de los distintos procedimientos judiciales	389	39,3%
Creación y dotación de oficinas de atención al ciudadano	28	2,8%

¹² 12.862 motivos de los 14.010 expuestos en la primera fila de la tabla anterior

UNA JUSTICIA TRANSPARENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
Información sobre horarios de atención al público	26	2,6%
Información transparente sobre estadística, pendencia etc. de juzgados de toda España	1	0,1%
Información sobre estado y contenido de los procesos en que se acredite interés	363	36,7%
Acceso a documentos, libros y registros	23	2,3%
Derecho a conocer por escrito motivos de la denegación	0	0,0%
Información telefónica adecuada	126	12,7%
Directorios y carteles	34	3,4%
TOTAL GENERAL	990	39,3%

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 cinco y once, con el siguiente desglose en 2010:

UNA JUSTICIA COMPRENSIBLE	NÚMERO	PORCENTAJE
Uso de términos sencillos y comprensibles en notificaciones y citaciones	6	66,67%
Uso de lenguaje sencillo y comprensible en vistas y comparecencias	1	11,1%
Elaboración de sentencias y resoluciones comprensibles	1	11,1%
Derecho a disponer de formularios gratuitos sobre procedimientos	1	11,1%
TOTAL GENERAL	9	100,00%

Una justicia atenta

El derecho a una justicia atenta agrupa conceptos relativos al trato personal e institucional recibido, esto es, no sólo el trato personal, sino también la puntualidad de las actuaciones, la información sobre las eventuales suspensiones de juicios y vistas, las condiciones de las dependencias judiciales, el pago de las indemnizaciones a los testigos, el horario de atención al público y el uso de lenguas cooficiales.

Desde el año 2005 se había apreciado una tendencia a la baja de las quejas que se referían a este tipo de motivos. Sin embargo, en 2007 asistimos a una brusca ruptura de esta tendencia, con un incremento del 72% sobre los datos del año anterior, que 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%.

También en este apartado, sigue siendo relevante el peso de las de 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 63% de los motivos de reclamación basados en la vulneración de alguno de los derechos que configuran el epígrafe global de «una justicia atenta» con un descenso de 3 puntos respecto a 2009.

Los datos globales sobre las reclamaciones relativas a este apartado de la *Carta* aglutinan el 39,5% del total y constituyen, junto con las reclamaciones que afectan al derecho a una justicia ágil y tecnológicamente avanzada (46,3%), las dos expresiones fundamentales del descontento ciudadano. Durante 2010 se produce una vuelta al patrón más habitual, roto durante 2008 y 2009, de que las reclamaciones por dilaciones sean el montante más

importante de las presentadas 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 modo tan ineludible como en otros capítulos de las inversiones presupuestarias, ya 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:

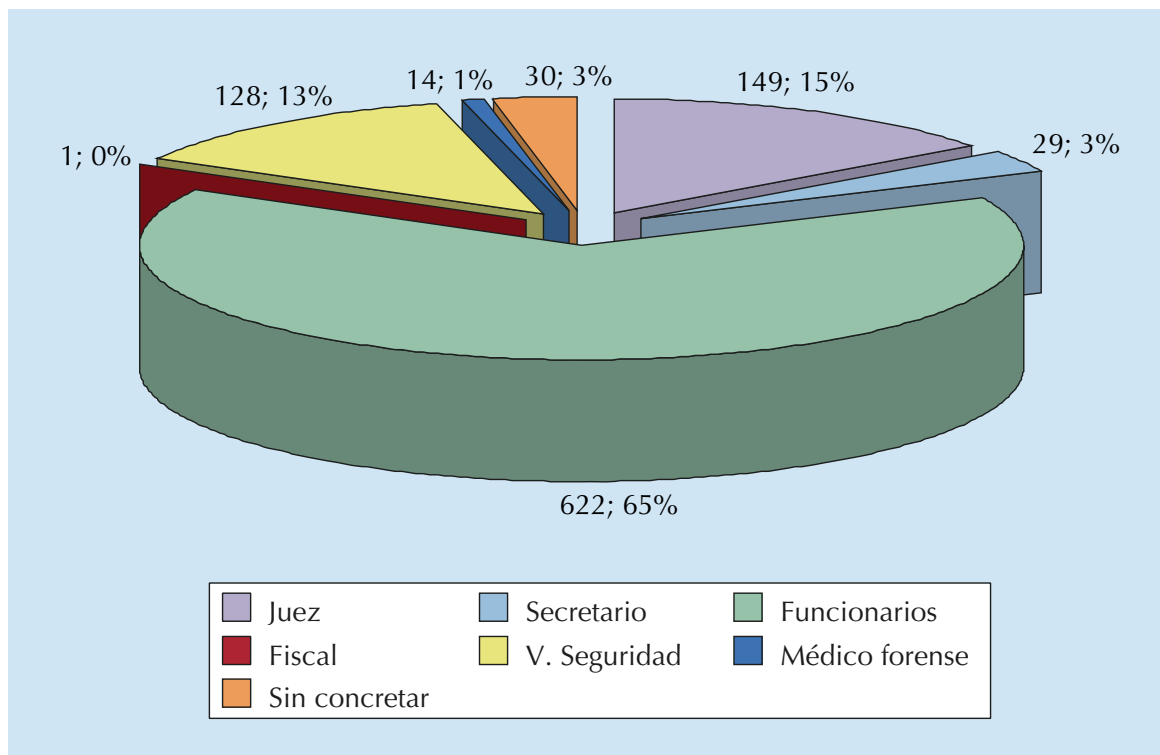
UNA JUSTICIA ATENTA	NÚMERO	PORCENTAJE
Derecho a recibir atención respetuosa	963	21,1%
Derecho a la puntualidad en el inicio de las actuaciones judiciales	129	2,8%
Derecho a información sobre retraso o suspensión de actos procesales	72	1,6%
Derecho a ser informado con antelación de la suspensión del juicio	145	3,2%
Derecho a comparecencia lo menos gravosa posible	302	6,6%
Derecho a la celeridad en el pago de indemnizaciones por desplazamiento	11	0,2%
Derecho a unas dependencias adaptadas a la espera y atención correcta	485	10,6%
Derecho a protección de testigos o colaboradores no víctimas (*)	8	0,2%
Derecho a que se identifiquen los funcionarios actuantes	77	1,7%
Derecho a la atención personal del juez o secretario respecto de incidencias en el funcionamiento del órgano judicial (**)	65	1,4%
Derecho a que se cumpla el principio de inmediación	78	1,7%
Horario insuficiente (***)	905	19,8%
Derecho al uso de la lengua oficial que se elija	45	1,0%
Derecho a reducir los tiempos de espera	1282	28%
TOTAL GENERAL	4.567	100,00%

(*) Este motivo, cuando se alega por víctimas de delitos, se trata en un apartado específico.

(**) Este motivo tiende a ser malinterpretado por los ciudadanos/as, que consideran que el Juez o el Secretario 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.

(***) 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 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 2009 y parece responder a variables como la frecuencia en el trato, que lógicamente es más elevada en el caso de los funcionarios de la Administración de Justicia, o la identificación del cargo desempeñado, que es más evidente en los Jueces y Magistrados, en cuanto presiden los juicios y vistas, que, por ejemplo, en el caso de los Secretarios Judiciales.

Las quejas relacionadas con la falta de identificación de los funcionarios fueron 77 en total, lo que supone un 1,7% 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 reducir tiempos de espera (28%), el derecho a recibir una atención respetuosa (21,1%), el horario insuficiente (19,8%) o el derecho a unas dependencias adaptadas a la espera y atención correcta (10,6%).

Es de destacar el descenso de las quejas por el trato recibido de parte de los Jueces (en un 38%) y de los Vigilantes de Seguridad (en un 32%). Las quejas sobre el trato de los funcionarios han experimentado también una reducción significativa aunque más leve (-15%), las de los médicos forenses han bajado un 8% y un 2% las referidas a la actuación de los Secretarios Judiciales.

Una justicia responsable ante el ciudadano

En este capítulo se produce un aumento del 5% de las quejas agrupadas 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 (202 reclamaciones, el 1,7% de las presentadas por motivos de la Carta).

UNA JUSTICIA RESPONSABLE ANTE EL CIUDADANO	NÚMERO	PORCENTAJE
Derecho a disponer de formularios de reclamación accesibles	36	18%
Derecho a exigir responsabilidades por error judicial o anormal funcionamiento	19	9%

UNA JUSTICIA RESPONSABLE ANTE EL CIUDADANO	NÚMERO	PORCENTAJE
Responsabilidad por pérdida de documentos, efectos o expedientes	147	73%
TOTAL GENERAL	202	100,00%

Una justicia ágil y tecnológicamente avanzada

El número total de reclamaciones de este bloque ha experimentado un leve descenso (-4%) respecto de los datos del año 2009, pasando de 5.575 a 5.347.

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. Del total de los motivos de reclamación computados en este epígrafe, el 35% (1.844) se refiere a los Registros Civiles, proporción inferior en cuatro puntos a la del año 2009.

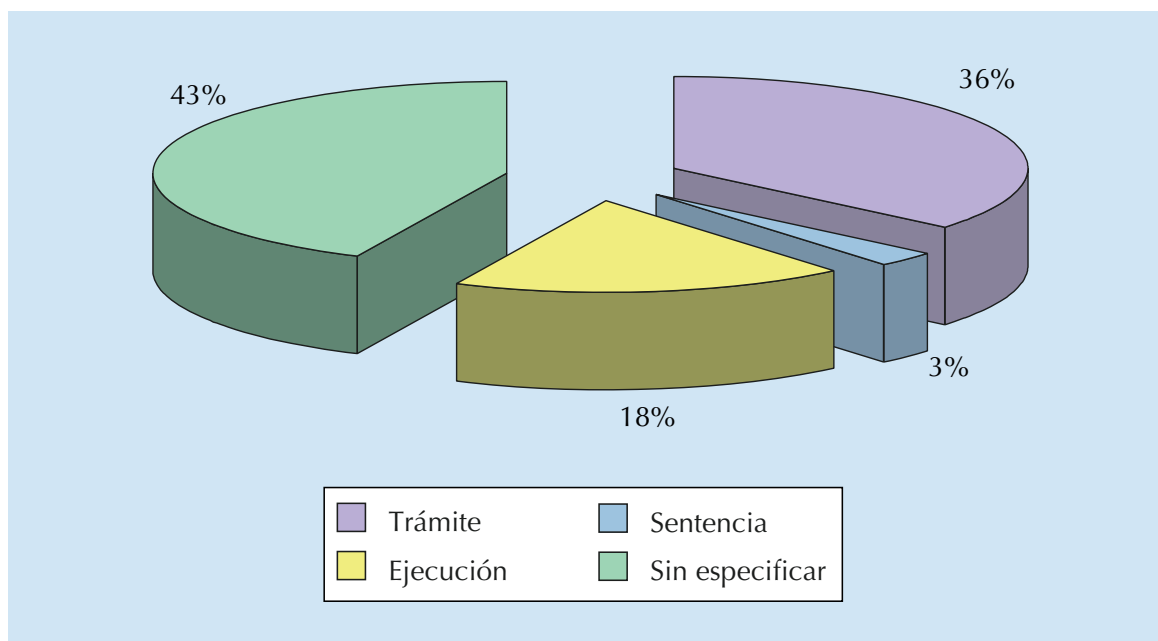
En todo caso, la quejas que se basan en la dilación de los procedimientos no siempre se pueden atribuir a la capacidad resolutoria del titular del órgano (en cuyo caso lo que da lugar a la incoación de las correspondientes diligencias en el Servicio de Inspección) sino que en muchos casos tiene que ver 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:

UNA JUSTICIA ÁGIL	NÚMERO	PORCENTAJE
Derecho a tramitación ágil de los asuntos que le afecten y a conocer las causas de los retrasos	3.812	71,3%
Derecho a un diseño adecuado de las plantillas	701	13,1%
Ausencia de personal en oficina o servicio judicial durante la jornada laboral	248	4,6%
Derecho a que se cubran las plazas vacantes	20	0,4%
Derecho a una organización interna racional de la oficina o servicio judicial	392	7,3%
Derecho a conocer la duración debida de un procedimiento.	7	0,1%
Derecho a no aportar documentos que obren en poder de la administración	8	0,1%
Derecho al uso nuevas tecnologías por la administración de justicia	159	3,0%
TOTAL GENERAL	5.347	100,00%

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 alegada dilación, 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. Si tomamos sólo en consideración las reclamaciones que no se refieren a los Registros Civiles, el peso de la ejecución alcanza un 21%.

FASE EN QUE SE PRODUCE LA DILACIÓN



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 1,3% sobre el total de los motivos alegados. Ya se ha indicado en otras memorias que 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 2010 se recibieron 36 quejas relacionadas con este epígrafe, frente a las 30 de 2009. El motivo de queja más frecuente —aunque en número extremadamente limitado— sigue siendo el incumplimiento del deber de adoptar medidas que garanticen la no coincidencia 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, mientras que en 2010 al número descendió hasta 15.

PROTECCIÓN DE LAS VÍCTIMAS DEL DELITO	NÚMERO	PORCENTAJE
Derecho a la información de la víctima de delito	4	11,1%
Potenciación de los cometidos de las Oficinas de Asistencia a la Víctima	1	2,8%
Derecho de la víctima a que en su comparecencia se respete su dignidad e intimidad	13	36,1%
Derecho de la víctima a obtener protección de forma inmediata	3	8,3%
Derecho de la víctima a adopción de medidas para que no coincida con el agresor en las dependencias judiciales.	15	41,7%
TOTAL GENERAL	36	100%

Protección de los menores

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

PROTECCIÓN DE LOS MENORES	NÚMERO	PORCENTAJE
Derecho a que las comparencias de menores tengan lugar de forma adecuada a su situación y desarrollo	3	75,0%
Derecho a que se garantice la reserva en actuaciones con menores	1	50,0%
TOTAL GENERAL	4	100,0%

Protección de los discapacitados

En este epígrafe, asistimos a un suave descenso del número de reclamaciones, que se cifra en un 12% respecto de 2009. En 2008 este capítulo experimentó un descenso sustancial (-29%), mientras que durante 2009 no se produjeron variaciones sustanciales. La inmensa mayoría de las quejas se refieren a la necesidad de suprimir las barreras arquitectónicas en los edificios judiciales.

PROTECCIÓN DE LOS DISCAPACITADOS	NÚMERO	PORCENTAJE
Derecho a comparecer sólo cuando resulte estrictamente necesario	6	6,38%
Derecho a que desaparezcan barreras arquitectónicas en edificios judiciales	87	92,6%
Derecho a intérprete o medios técnicos de ciudadanos sordos, mudos o ciegos	1	1%
TOTAL GENERAL	94	100%

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 cuatro quejas, que aumentaron en 2007 hasta quince, en 2008 se aprecia un nuevo descenso, con un total de nueve quejas, siete en 2009 y trece en 2010. 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.

LOS INMIGRANTES ANTE LA JUSTICIA	NÚMERO	PORCENTAJE
Derecho a no sufrir discriminación	9	62,9 %
Derecho a intérprete	4	30,8 %
TOTAL GENERAL	13	100%

LAS QUEJAS RELATIVAS A LAS RELACIONES CON ABOGADOS Y PROCURADORES

Las quejas que se refieren a este bloque han aumentado un 8% respecto de 2009, ascenso que se debe a la subida de las quejas por el derecho a una conducta deontológicamente correcta de los abogados y procuradores, que ha pasado de 52 en 2009 a 116 en 2010. 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 58,3 % del total.

UNA RELACIÓN DE CONFIANZA CON ABOGADOS Y PROCURADORES	NÚMERO	PORCENTAJE
Derecho a una conducta deontológicamente correcta de abogados y procuradores	116	40,3%
Derecho a ser informado por estos profesionales	4	1,4%
Derecho a una justicia gratuita de calidad	168	58,3%
TOTAL GENERAL	288	100%

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, aunque también en este ámbito se aprecian los efectos de la disminución de todos los valores asociados a las quejas (número de escritos, de motivos y de órganos), que experimentan una evolución a la baja en torno al 20% con un alcance especialmente llamativo en algunas Comunidades Autónomas, como se explicará a continuación.

En la siguiente tabla se refleja el peso relativo que las reclamaciones por el funcionamiento de los Registros Civiles tiene en cada uno de los apartados de la *Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia* que ha recibido alguna reclamación derivada de la actuación de un Registro Civil:

APARTADOS DE «LA CARTA»	N.º GENERAL DE MOTIVOS	N.º MOTIVOS REGISTRO CIVIL	PORCENTAJE SOBRE EL TOTAL DE QUEJAS POR ESTE MOTIVO
Una justicia transparente	990	553	56%
Una justicia atenta	4.567	2.874	63%
Una justicia responsable ante el ciudadano	202	24	12%
Una justicia ágil y tecnológicamente avanzada	5.347	1.844	34%
Protección de los discapacitados	94	7	7%
Los inmigrantes ante la justicia	13	8	59%
Una conducta deontológicamente correcta	116	2	2%
Actuación profesional	160	5	3%
Modo de practicar las actuaciones	721	119	16%

La percepción ciudadana sobre la transparencia, la calidad de la atención prestada y la agilidad y de la Administración de Justicia sigue estando tremendamente lastrada por las disfunciones de los Registros Civiles. Nada menos que el 63% de las quejas basadas en la deficiente atención derivan de la relación de la ciudadanía con un Registro Civil, lo mismo que el 56% de las reclamaciones presentadas por falta de transparencia y el 39% en las quejas sobre la agilidad de la justicia.

Los tres principales motivos de reclamación sobre los Registros Civiles siguen siendo los tiempos de espera, la insuficiencia de la plantilla y la del horario, que, sumados, acaparan el 50% de los motivos de reclamación. En el cuadro siguiente se muestran los motivos principales de reclamación en orden descendente y su porcentaje acumulado:

PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMACIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE SOBRE TOTAL	PORCENTAJE ACUMULADO
Derecho a reducir los tiempos de espera	1.151	21%	21%
Derecho a un horario suficiente	875	16%	37%
Derecho a tramitación ágil de los asuntos	709	13%	50%
Derecho a una plantilla suficiente	507	9%	59%
Derecho a una organización interna racional de la oficina o servicio judicial	341	6%	66%
Información general y actualizada sobre funcionamiento del Registro Civil	311	6%	71%
Derecho a recibir atención respetuosa de funcionarios	295	5%	77%
Derecho a unas dependencias adaptadas a la espera y atención correcta	163	3%	80%
Derecho a la utilización de nuevas tecnologías	151	3%	82%

PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMACIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE SOBRE TOTAL	PORCENTAJE ACUMULADO
Ausencia de personal en oficina o servicio judicial	150	3%	85%
Derecho a una comparecencia lo menos gravosa posible	149	3%	88%
Derecho a una información telefónica adecuada	114	2%	90%
Derecho a unos medios instrumentales inadecuados	101	2%	92%
Derecho a conocer el estado y contenido de los procesos en los que se acredite interés	69	1,3%	93%

El problema global de los Registros Civiles, subsiste, aunque con matices diferentes de los apreciados en años anteriores. El mero hecho de la reducción en el número de quejas constituye ya una variación importante que, aunque debe analizarse con cautela y puede no ser significativo de un cambio de tendencia, marca una ruptura con la incesante línea de ascenso a la que hemos asistido hasta 2008.

Merece la pena, además, realizar el desglose por Comunidades Autónomas, ya que, como antes se ha indicado, en muchos territorios el valor de la minoración es tan relevante que parece responder a algo más que a la pura aleatoriedad. En la siguiente tabla se ofrecen los datos de las quejas recibidas en los seis últimos años, agrupadas por la Comunidad Autónoma en la que tienen su sede los Registros afectados por dichas reclamaciones:

TERRITORIO	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	EVOLUCIÓN 2009-2010	EVOLUCIÓN 2004-2010
COMUNIDAD DE MADRID	570	1.032	1.159	1.104	1.850	1.934	1.091	-77%	91%
COMUNIDAD VALENCIANA	299	242	697	972	879	507	582	13%	95%
CATALUÑA	586	433	470	784	753	657	463	-42%	-21%
ANDALUCÍA	174	380	485	570	381	315	353	11%	103%
ÓRGANOS CENTRALES	630	545	648	524	620	361	310	-16%	-51%
CANARIAS	78	102	139	401	437	223	221	-1%	183%
CASTILLA-LA MANCHA	72	80	71	68	132	129	172	25%	139%
REGIÓN DE MURCIA	153	73	44	65	195	154	101	-52%	-34%
PAÍS VASCO	33	95	66	135	219	101	78	-29%	136%
ARAGÓN	30	21	18	29	48	41	66	38%	120%
CASTILLA Y LEÓN	31	37	53	59	312	54	63	14%	103%
LA RIOJA	20	14	33	27	108	80	39	-105%	95%
COMUNIDAD AUTÓNOMA DE GALICIA	70	100	52	41	130	41	38	-8%	-46%
CANTABRIA	11	16	15	46	26	22	29	24%	164%
PRINCIPADO DE ASTURIAS	14	24	25	28	57	21	29	28%	107%
LAS ISLAS BALEARES	16	30	37	33	101	41	26	-58%	63%
EXTREMADURA	8	2	14	18	55	14	10	-40%	25%

Las Comunidades en que se han incrementado las quejas respecto al año anterior son la Comunidad Valenciana (13%), Andalucía (11%), Castilla-La Mancha (25%), Aragón (38%), Castilla y León (14%), Cantabria (24%) y Asturias (28%). En el resto de las Comunidades, la reducción ha sido generalizada y de magnitudes importantes en Madrid (-77%), Cataluña (-42%), Órganos Centrales (-16%).

La siguiente tabla identifica los Registros que han superado durante el año 2010 el límite de cincuenta quejas y evidencia la situación crítica que atraviesan los Registros Civiles Central, de Madrid, Parla y Barcelona, entre otros.

REGISTRO CIVIL	AÑO 2009	AÑO 2010	DIFERENCIA	EVOLUCIÓN
RC CENTRAL	358	277	-81	-23%
RC MADRID	605	254	-351	-58%
PARLA	258	168	-90	-35%
BARCELONA	174	117	-57	-33%
ELX	12	99	87	725%
ARONA	21	93	72	343%
FUENLABRADA	101	92	-9	-9%
VALENCIA	87	88	1	1%
SABADELL	119	87	-32	-27%
ALCORCÓN	93	79	-14	-15%
MÓSTOLES	69	76	7	10%
TORREJÓN	204	73	-131	-64%
GRANADA	36	70	34	94%
TORREVIEJA	53	61	8	15%
PUERTO DEL ROSARIO	48	61	13	27%
VILANOVA I LA GELTRÚ	24	61	37	154%
ALCOBENDAS	51	60	9	18%
CASTELLÓN DE LA PLANA	133	58	-75	-56%
GUADALAJARA	22	55	33	150%
ZARAGOZA	33	55	22	67%

El pasado año, aparecían con más de cien quejas los registros civiles de Collado Villalba (186) y Alcalá de Henares (174), que no aparecen en la relación de este año. También han desaparecido los registros civiles de Logroño (93), San Javier (54) y Murcia (63) cuyo número de quejas ha descendido de esta cota de 50.

Aparecen de nuevo en esta clasificación los registros civiles de Elx, Arona, Granada, Puerto del Rosario (que en 2008 tenía 165 quejas), Vilanova i la Geltrú, Guadalajara y Zaragoza.

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, Fiscales, Secretarios y técnicos 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*.

OTROS MOTIVOS	AÑO 2009	AÑO 2010	% SOBRE TOTAL AÑO 2009	EVOLUCIÓN
Actuación profesional	247	160	20%	-35%
Modo de practicar las actuaciones	902	723	80%	-20%
TOTAL OTROS MOTIVOS	1.149	883	100%	-23%

LA ACTUACIÓN PROFESIONAL COMO MOTIVO DE QUEJA

El bloque de la actuación profesional como fundamento de las quejas experimenta un descenso considerable (-35%), pero la distribución interna de los motivos que aglutina aporta

datos interesantes, ya que decrece un 62% el número de quejas referidas a los jueces y un 32% el de las de técnicos al servicio de la Administración de Justicia (en 2008 y 2009 este epígrafe había experimentado subidas notables), y suben de nuevo aunque ligeramente (5%) las que afectan a la actuación de los Secretarios Judiciales y también, en un 1% las de los Fiscales.

En todo caso, el mayor peso relativo de estos motivos de queja sigue centrado en la actuación de los Jueces 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.

ACTUACIÓN PROFESIONAL	NÚMERO	PORCENTAJE
Juez	87	54%
Secretario	30	19%
Fiscal	20	13%
Técnico al servicio administración de justicia (*)	23	14%
TOTAL GENERAL	160	100%

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

LAS QUEJAS SOBRE EL MODO DE PRACTICAR ACTUACIONES JUDICIALES

Desciende globalmente en un 20% el número de reclamaciones de esta categoría, si bien la distribución interna es desigual. Bajan un 30% las quejas derivadas de irregularidades procesales, un 12% las referidas a la forma de practicar los actos de comunicación, un 10% las que tienen que ver con la forma de practicar los actos de comunicación y un 5% las que aluden a las vistas de juicios.

MODO DE PRACTICAR LAS ACTUACIONES	NÚMERO	PORCENTAJE
Irregularidad procesal	324	44,94%
Actos de comunicación	206	28,6%
Vistas de juicio	106	14,4%
Expedición de certificaciones	87	12,1%
TOTAL GENERAL	723	100,00%

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 se ha reducido por segundo año consecutivo en un 6%.

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 Dirección 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

INCLASIFICABLE O NO GUARDA RELACIÓN CON LA JUSTICIA	NÚMERO	PORCENTAJE
Cuestión ajena al funcionamiento de Juzgados y Tribunales	752	61%
Inclasificables por incongruentes	481	39%
TOTAL GENERAL	1.233	100,0%

DESGLOSE DE MOTIVOS DE LAS SUGERENCIAS

SUGERENCIAS	NÚMERO	PORCENTAJE
Sobre funcionamiento de juzgados y tribunales	77	72%
Sobre organización judicial	13	12%
Sobre reforma legislativa	17	16%
TOTAL GENERAL	107	100,0%

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.

PETICIÓN DE INFORMACIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
General	340	70%
Particular	149	30%
TOTAL GENERAL	489	100,0%

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 2010 se registraron cincuenta y tres escritos de estas características. No se trata, pues, de cifras relevantes, aunque lo cierto es que han experimentado una rebaja del 11%.

LOS ÓRGANOS AFECTADOS POR LAS QUEJAS

En este tercer apartado se analizan las características de los órganos afectados por las quejas, en función del orden jurisdiccional al que pertenecen, del tipo de órgano de que se trate y de su ubicación geográfica.

ANÁLISIS DE LA DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS POR EL ORDEN JURISDICCIONAL AFECTADO

Del presente cuadro han sido excluidas las denuncias presentadas ante la Sección de Informes del Servicio de Inspección, que no facilita el orden jurisdiccional al que se refieren.

ÓRDENES JURISDICCIONALES	N.º ÓRGANOS (*)	PORCENTAJE
Registro Civil	5.804	37%
Penal	3.678	23%
Civil	2.083	13%
Gubernativo	865	5%

ÓRDENES JURISDICCIONALES	N.º ÓRGANOS (*)	PORCENTAJE
Civil Familia	652	4%
Vigilancia Penitenciaria	371	2%
Social	358	2%
Penal Violencia Doméstica	261	2%
Contencioso Administrativo	256	2%
Mercantil	99	1%
Menores	51	0%
No refiere a ningún Orden (*)	823	5%
Sin especificar (**)	441	3%
TOTAL GENERAL	15.742	99,00%

(*) Cada escrito puede referirse a uno o más órganos y a cada uno de éstos asignarse uno o más motivos. A cada uno de los motivos se le asigna el correspondiente orden jurisdiccional. Por ello, este valor se refiere al orden jurisdiccional al que aplican los motivos de reclamación alegados en los escritos. Esto es una novedad respecto a memorias anteriores en las que este valor reflejaba el número de veces que se había reclamado contra un órgano de cada uno de los órdenes jurisdiccionales descritos.

(**) Son las que no afectan de modo concreto a un tipo de orden jurisdiccional o el denunciante no ha especificado el orden a que se refieren.

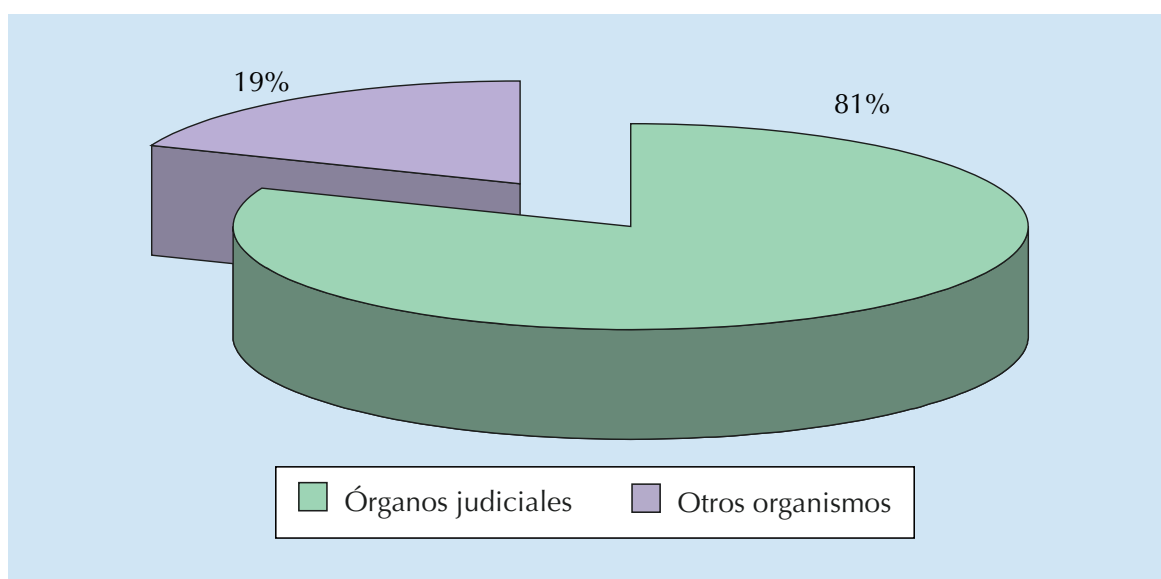
(***) No concretan y no ha sido posible averiguar el orden jurisdiccional a que se refiere su escrito.

No es posible establecer comparaciones en este apartado con los valores consignados en memorias anteriores, al haber variado el criterio de asignación del orden jurisdiccional, que en ocasiones anterior se asignaba al órgano denunciado y en la actualidad lo hace al motivo de reclamación. Este cambio se debe a un intento de mayor rigor por cuanto el mismo órgano denunciado puede serlo por motivos que se refieren a actuaciones en distintos órdenes jurisdiccionales.

Lo que sí podemos decir, es que la ordenación de los órdenes jurisdiccionales de mayor a menor número de motivos asignados se mantiene igual que la producida el año pasado con el criterio de número de órganos denunciados.

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 (81%) y, a mucha distancia (19%), otros organismos (Colegios de Abogados, Institutos de Medicina Legal...). Aumenta ligeramente (2%) la cuota de Otros organismos respecto a las cifras de 2009.



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 2009 se revelan como sustancialmente iguales a los de 2008.

El listado resultante, en orden decreciente, sigue encabezado por los Juzgados de Primera Instancia e Instrucción. No debe olvidarse que estos Juzgados son también los más numerosos en el sistema judicial español. En el tercer puesto, ocupado en 2008 por los Registros Civiles Exclusivos, se sitúan ahora los Juzgados de Instrucción, desplazando a este tipo de Registros hasta el cuarto lugar.

ÓRGANOS JUDICIALES	NÚMERO	PORCENTAJE
Juzgado de Primera Instancia e Instrucción	3.999	35,4%
Juzgado Primera Instancia	2.208	19,6%
Juzgado de Instrucción	1.113	9,9%
Juzgado de lo Penal	654	5,8%
Registro Civil Exclusivo	635	5,6%
Sedes Judiciales	621	5,5%
Audiencia Provincial	321	2,8%
Juzgado de lo Social	261	2,3%
Juzgado de Vigilancia Penitenciaria	236	2,1%
Registro Civil Central	276	2,4%
Juzgado de lo Contencioso-Administrativo	140	1,2%
Tribunal Superior de Justicia	128	1,1%
Juzgado de Paz	135	1,2%
Servicios Comunes	125	1,1%
Juzgado de Violencia sobre la Mujer	96	0,9%
Juzgado de lo Mercantil	86	0,8%
Juzgado de Menores	26	0,2%
Tribunal Supremo	73	0,6%
Juzgado Decano Exclusivo	58	0,5%
Audiencia Nacional	32	0,3%
Juzgado Central de Instrucción	26	0,2%
Juzgado Central de Menores (VP)	19	0,2%
Juzgado Central de lo Contencioso-Administrativo	14	0,1%
Servicios de Apoyo a la Jurisdicción	3	0,0%
Juzgado Togado Militar	1	0,0%
TOTAL GENERAL	11.286	100%

QUEJAS REFERENTES A OTROS ORGANISMOS

TIPO ÓRGANO DENUNCIADO	NÚMERO	PORCENTAJE
Colegios de Abogados	206	8%
Servicios de Orientación Jurídica	133	5%
Clínicas Médico Forenses o Institutos de Medicina Legal	97	4%
Fiscalías	87	3%
Administración con competencias en Justicia	65	2%
Consejo General del Poder Judicial	65	2%
Otras administraciones	53	2%
Centro Penitenciario	50	2%

TIPO ÓRGANO DENUNCIADO	NÚMERO	PORCENTAJE
Colegios de Procuradores	15	1%
Fuerzas y Cuerpos de Seguridad	15	1%
Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita	9	0%
Oficina de Quejas	7	0%
Juntas Electorales	1	0%
Tribunal Constitucional	9	0%
Otros	12	0%
No concreta (*)	995	38%
Genérica (**)	800	31%
TOTAL GENERAL	2.619	100%

(*) Son aquéllas 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 40% de estos motivos se refieren a peticiones de información, sugerencias o agradecimientos y el 49% 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 ese territorio. 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.

COMUNIDAD AUTÓNOMA O TERRITORIO CON COMPETENCIA	NÚMERO	PORCENTAJE	EVOLUCIÓN RESPECTO AL AÑO 2009
Comunidad de Madrid	2.744	20%	-31%
Comunidad Autónoma de Andalucía	1.779	13%	-2%
Comunidad Valenciana	1.714	12%	21%
Comunidad Autónoma de Cataluña	1.620	12%	-17%
Comunidad Autónoma de Canarias	816	6%	-10%
Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha	562	4%	7%
Comunidad Autónoma de Castilla y León	462	3%	-11%
Comunidad Autónoma de Galicia	438	3%	-12%
Comunidad Autónoma de la Región de Murcia	386	3%	1%
Comunidad Autónoma del País Vasco	333	2%	5%
Comunidad Autónoma de Aragón	205	1%	14%
Comunidad Autónoma de las Islas Baleares	185	1%	-17%
Comunidad Autónoma del Principado de Asturias	176	1%	29%
Comunidad Autónoma de Extremadura	158	1%	8%
Comunidad Autónoma de Cantabria	120	1%	54%
Comunidad Foral de Navarra	100	1%	20%
Comunidad Autónoma de la Rioja	60	0%	-47%
Órganos centrales	518	4%	-13%
Sin Especificar (**)	1.528	11%	-19%
Territorios militares	1	0%	-75%
TOTAL GENERAL	13.905	100,0%	-12%

(*) 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 si bien se aprecia un descenso relativo de las mismas (20%, cinco puntos por debajo del año anterior) y un descenso absoluto del 31% respecto al año anterior. También se aprecia un descenso considerable en términos absolutos de las quejas referidas a órganos de Cataluña, Canarias, Castilla y León Baleares, La Rioja y Órganos Centrales.

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 2009, con la diferencia en términos absolutos entre los dos extremos de la serie y el incremento que suponen las cantidades de 2009 en relación a 2004.

COMUNIDAD AUTÓNOMA O TERRITORIO CON COMPETENCIA(*)	AÑO 2004	AÑO 2005	AÑO 2006	AÑO 2007	AÑO 2008	AÑO 2009	AÑO 2010	DIFERENCIA 2004-2010	EVOLUCIÓN 2004
Canarias	575	544	646	912	1.032	906	816	241	42%
Castilla-La Mancha	467	411	370	386	550	524	562	95	20%
Región de Murcia	322	217	196	187	374	382	386	64	20%
Comunidad de Madrid	2.305	2.416	2.607	2.756	3.656	3.999	2.744	439	19%
Extremadura	134	84	109	130	233	146	158	24	18%
Andalucía	1.547	1.559	1.751	1.861	1.903	1.817	1.779	232	15%
Aragón	182	133	140	176	287	180	205	23	13%
País Vasco (**)	299	331	256	372	450	316	333	34	11%
Comunidad Valenciana	1.664	1.086	1.434	1.802	1.859	1.422	1714	50	3%
Islas Baleares	185	203	187	182	297	224	185	0	0%
Navarra	100	64	46	60	81	83	100	0	0%
Castilla y León	471	359	352	454	1.574	521	462	-9	-2%
Cataluña	1.740	1.444	1.478	1.910	1.972	1.948	1620	-120	-7%
Cantabria	144	100	96	116	113	78	120	-24	-17%
Galicia	533	580	376	423	602	498	438	-95	-18%
La Rioja	87	60	64	63	139	113	60	-27	-31%
Órganos centrales	784	690	815	747	938	597	518	-266	-34%
Principado de Asturias	293	199	186	178	228	136	176	-117	-40%
TOTAL GENERAL	11.832	10.480	11.109	12.715	16.288	13.890	12.376	544	17%

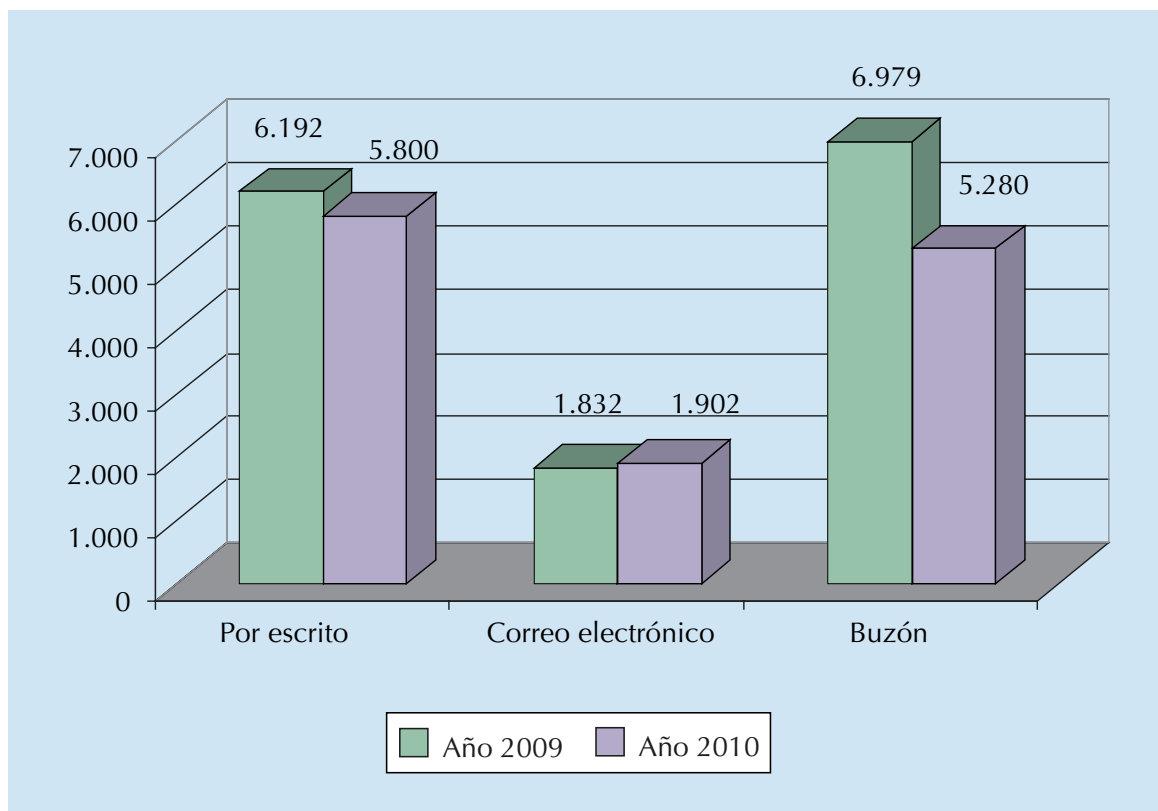
(*) No se incluyen las reclamaciones y denuncias referidas a varias comunidades autónomas o en las que no ha sido posible determinar la Comunidad concreta a la que se hacía referencia, que se clasificaban en el cuadro anterior como «sin especificar».

(**) 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 denuncias y reclamaciones son, por este orden, los buzones instalados al efecto en las sedes judiciales (47%), el correo ordinario o la presentación en el registro del CGPJ (41%) y el correo electrónico (12%), con ligeras variaciones respecto al año anterior.



El número de quejas depositadas en los buzones ha sufrido un descenso del 24% con respecto al año anterior; también se reducen, aunque en menor medida (6%), las recibidas por correo ordinario o mediante presentación en el Registro del Consejo.

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

La Unidad de Atención Ciudadana ha recibido un total de **5.279 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:

COMUNIDAD AUTÓNOMA	NÚMERO	PORCENTAJE
Comunidad de Madrid	1.360	26%
Comunidad Autónoma de Cataluña	686	13%
Comunidad Valenciana	656	12%
Comunidad Autónoma de Andalucía	492	9%
Comunidad Autónoma de Canarias	410	8%
Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha	214	4%
Órganos Centrales	182	3%
Comunidad Autónoma de Galicia	147	3%
Comunidad Autónoma de Castilla y León	124	2%
Comunidad Autónoma de Aragón	108	2%

COMUNIDAD AUTÓNOMA	NÚMERO	PORCENTAJE
Comunidad Autónoma de la Región de Murcia	93	2%
Comunidad Autónoma de las Islas Baleares	79	1%
Comunidad Autónoma del Principado de Asturias	70	1%
Comunidad Autónoma de La Rioja	53	1%
Comunidad Autónoma de Cantabria	48	1%
Comunidad Foral de Navarra	42	1%
Comunidad Autónoma de Extremadura	38	1%
Comunidad Autónoma del País Vasco (*)	0	0%
Sin especificar	477	9%
TOTAL GENERAL	5.279	100,00%

(*) 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 2010

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.

TIPO DE PERSONA	NÚMERO	PORCENTAJE
Hombre	8.007	60,0%
Mujer	4.898	36,7%
Otros	258	1,9%
Persona jurídica	153	1,1%
Organismo judicial	36	0,3%
TOTAL GENERAL	13.352	100,00%

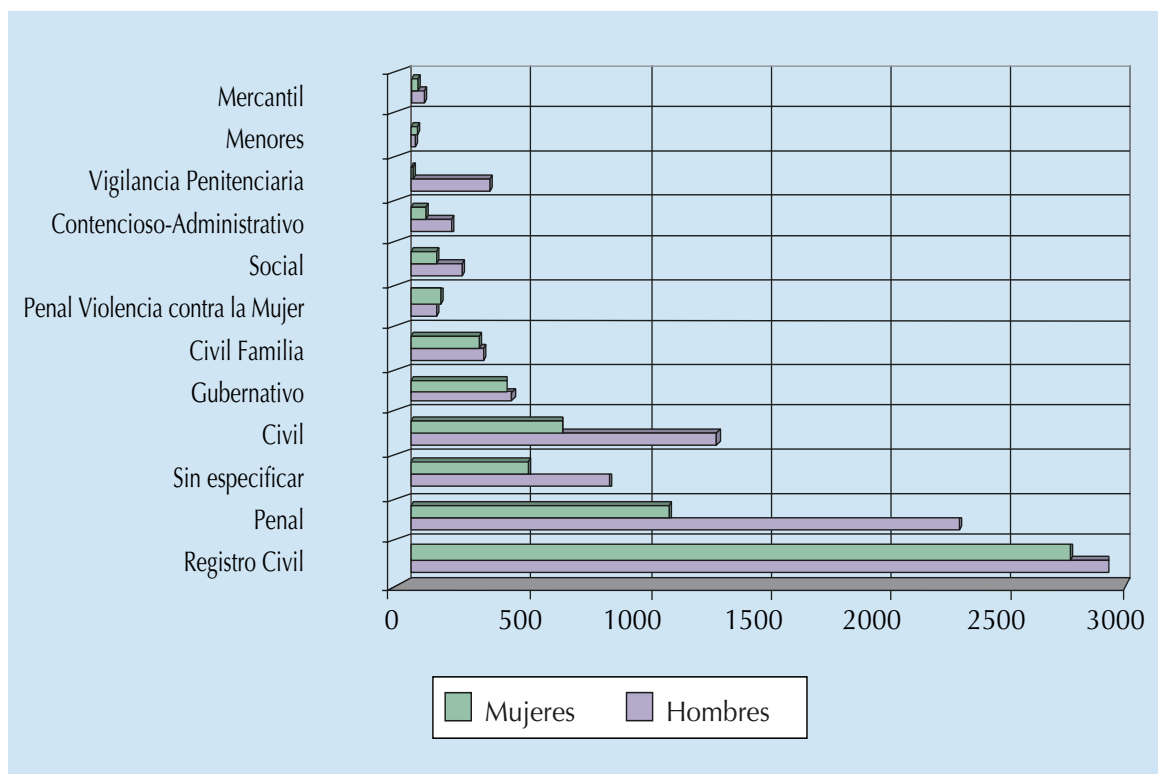
Aunque se ha registrado un descenso global de denunciante del 11% respecto del año anterior, la distribución por géneros es desigual; mientras el número de hombres decrece un 8%, el nivel de descenso en las mujeres es superior: cae en un 13%.

TIPO DE PERSONA	AÑO 2009	AÑO 2010	DIFERENCIA	EVOLUCIÓN
Hombre	8.978	8.007	-971	-11%
Mujer	5.748	4.898	-850	-15%
Otros	310	258	-52	-17%
Persona jurídica	226	153	-73	-32%
Organismo judicial	80	36	-44	-55,0%
TOTAL GENERAL	15.342	13.352	-1.990	-13%

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 (hay veintidós puntos de diferencia), sino que,

como en años anteriores, sólo en órdenes jurisdiccionales muy concretos (violencia sobre la mujer y familia) el número de reclamantes mujeres es mayor que el de hombres. En 2010, por primera vez desde que se estudia esta variable, el número de hombres que presentan reclamaciones por el funcionamiento del registro civil supera al de mujeres.

EVOLUCIÓN POR GÉNERO Y ORDEN JURISDICCIONAL

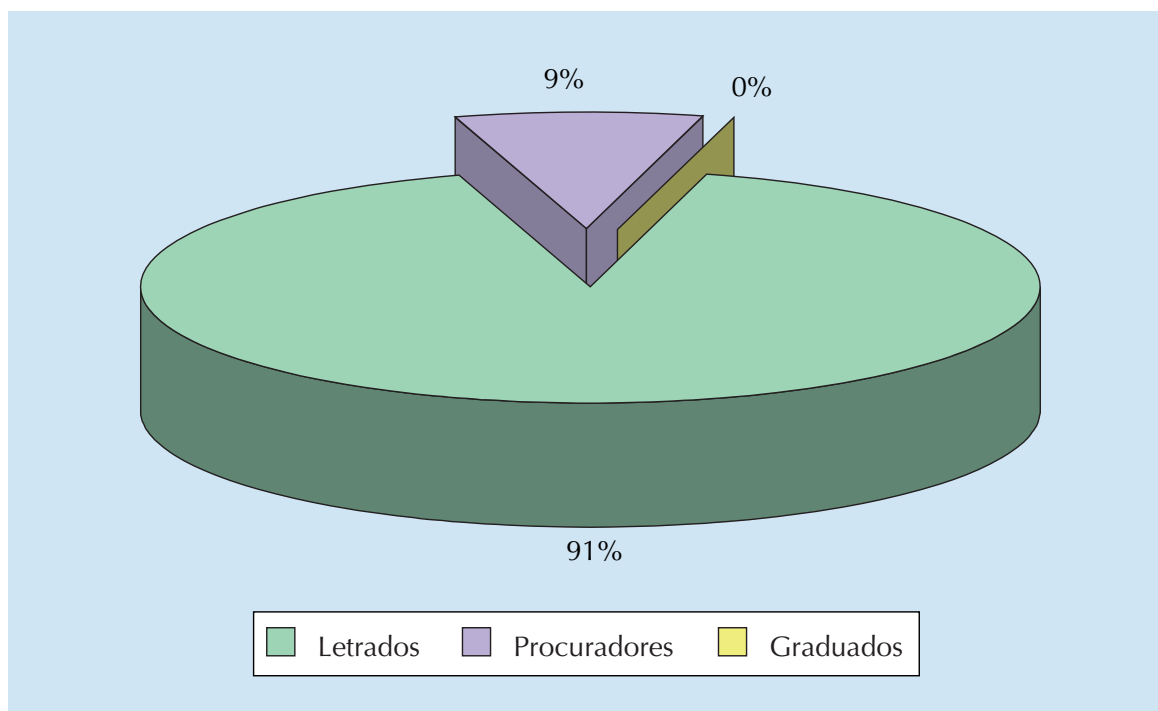


La situación jurídica de quienes formulan las quejas

TIPO DE DEMANDANTE DE LA INTERVENCIÓN	N.º DENUNCIANTES	PORCENTAJE
Particular	10.811	81,0%
Operadores Jurídicos	1.178	8,8%
Interno centro penitenciario	826	6,2%
Anónimo	137	1,0%
Colectivo/asociación	95	0,7%
Entidad mercantil	91	0,7%
Funcionarios	84	0,6%
Sin Especificar y otros	58	0,4%
Órgano Judicial	36	0,3%
Organismo Público	19	0,1%
Órgano técnico del CGPJ	17	0,1%
TOTAL	13.352	100%

Como ya se ha indicado, el número total de demandantes de intervención ha disminuido globalmente un 11% respecto del año anterior. También en este caso la distribución del descenso es desigual: el número de particulares, que supone un 81% del total de presentadores, ha bajado un 13%, el de operadores jurídicos, segunda categoría en número de demandantes, en un 9% y los internos en centros penitenciarios, que ocupan el tercer puesto en un 9%. Estas tres categorías agrupan un 96% del número total de presentadores. En la categoría de operadores jurídicos se engloba a letrados, procuradores, graduados sociales y a los Colegios de Abogados y Procuradores, aún cuando los primeros constituyen, con mucha diferencia, el subgrupo más numeroso.

OPERADORES JURÍDICOS



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

Los órganos de gobierno del poder judicial han tramitado reclamaciones derivadas de 2.214 escritos, lo que supone un 7% menos que el año pasado, que se distribuyen territorialmente según la tabla que figura a continuación.

COMUNIDAD AUTÓNOMA	NÚMERO(*)	PORCENTAJE
Comunidad Autónoma de Andalucía	499	23%
Comunidad Valenciana	376	17%
Comunidad Autónoma de Cataluña	370	17%
Comunidad Autónoma del País Vasco	281	13%
Comunidad De Madrid	137	6%
Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha	102	5%
Comunidad Autónoma de la Región de Murcia	99	4%
Comunidad Autónoma de Castilla y León	92	4%
Comunidad Autónoma de Galicia	64	3%
Comunidad Foral de Navarra	45	2%
Comunidad Autónoma de Canarias	39	2%
Comunidad Autónoma de las Islas Baleares	37	2%
Comunidad Autónoma de Extremadura	24	1%
Comunidad Autónoma de Aragón	20	1%
Comunidad Autónoma del Principado de Asturias	16	1%
Comunidad Autónoma de Cantabria	9	0%
Comunidad Autónoma de La Rioja	3	0%
Órganos Centrales	1	0%
TOTAL ÓRGANOS DENUNCIADOS	2.214	100,0%

(*) Las reclamaciones, sugerencias y peticiones de información escritas tramitadas por los órganos de gobierno de los Juzgados y Tribunales van referidas a aquéllas cuya incoación se ha notificado a la Unidad de Atención Ciu-

dadana entre el día 1 de enero de 2.009 y el 2 de enero de 2.010, lo que supone que se incluyen las comunicadas dentro del plazo reglamentariamente establecido de 48 horas desde su recepción hasta ese día en que fue cerrado el registro a efectos estadísticos. Por ello se analizan quejas que fueron materialmente incoadas por el órgano de gobierno a finales del año 2.007 y remitidas durante el 2.008 y quedan fuera del tratamiento estadístico las remitidas con posterioridad a la primera quincena de enero de 2.009, aunque hayan sido tramitadas durante el año objeto de análisis.

LOS EFECTOS DE LAS QUEJAS: MEDIDAS DE MEJORA DEL FUNCIONAMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA ADOPTADAS EN 2010

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 2010 se ha avanzado en esta línea de fomento de la adopción de medidas necesarias para solventar las disfunciones denunciadas por los/as ciudadanos/as cuando realmente existen.

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 2009 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

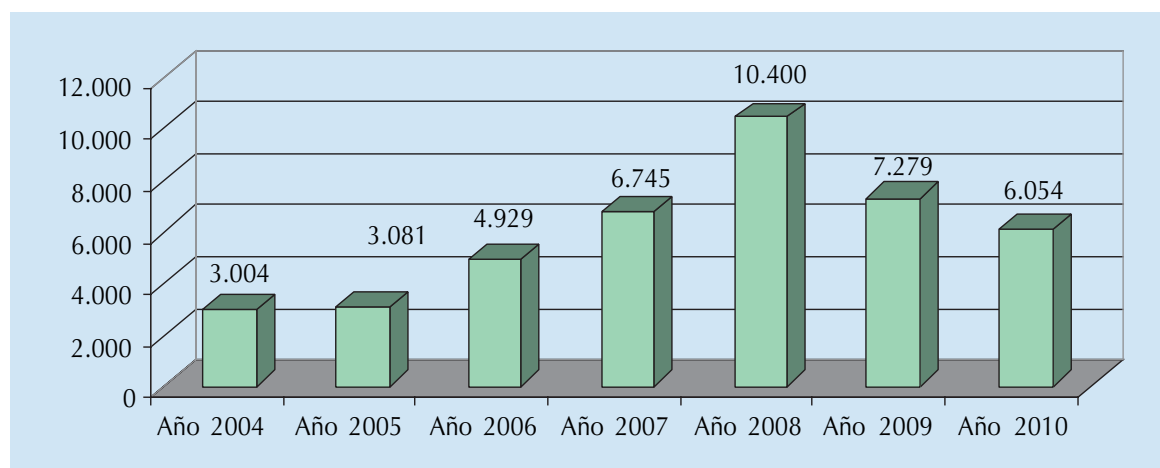
Evolución de los traslados (2004-2010)

Como respuesta a las quejas y sugerencias de los/as ciudadanos/as, durante el año 2010 la UAC ha dado traslado de 6.054 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 ha experimentado un gradual ascenso desde 2004 a 2008, alcanzando en ese último año su incremento más acusado. En 2010 se experimentó un descenso del 17% en el número de traslados realizados desde la UAC, lo que confirma y suaviza la tendencia iniciada con el descenso del 30% registrado en 2009, como se expone gráficamente a continuación:

EVOLUCIÓN DE LOS TRASLADOS



Órganos destinatarios de los traslados

ÓRGANO DESTINATARIO	NÚMERO	%
Traslado a la DG de Registros y Notariado	1.610	27%
Traslado a órgano con competencias	872	14%
Traslado a DGJ de Madrid	812	13%
Traslado a DGJ de Valencia	595	10%
Traslado al Servicio de Inspección	547	9%
Encargado o Secretario de Registro Civil	490	8%
Traslado a DGJ del Ministerio de Justicia	330	5%
Traslado a DGJ de Cataluña	205	3%
Traslado a DGJ de Andalucía	160	3%
Traslado colegio de abogados	148	2%
Traslado a DGJ de Canarias	122	2%
Traslado a Decanos	56	1%
Traslado a Administraciones con competencias	34	1%
Traslado a DGJ de Galicia	18	0%
Fiscalía	17	0%
Traslado a DGJ de Aragón	12	0%
Traslado a DGJ de Navarra	8	0%
Traslado a DGJ de Asturias	7	0%
Traslado a DGJ de Cantabria	7	0%
Traslado colegio de procuradores	4	0%
TOTAL ESCRITOS	6.054	100,0%

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

(**) El número de quejas trasladadas al Servicio de Inspección se ha reducido considerablemente en 2009, debido, en parte, al descenso en el número de escritos recibidos. La causa principal se encuentra, no obstante, en los nuevos criterios de la Comisión de Inspección, que atribuyen a la UAC la tramitación de las denuncias por dilaciones en órganos aquejados de carencias estructurales.

Análisis de las quejas trasladadas al Servicio de Inspección del C.G.P.J.

Durante el año 2010, se han trasladado 547 escritos al Servicio de Inspección a efectos disciplinarios.

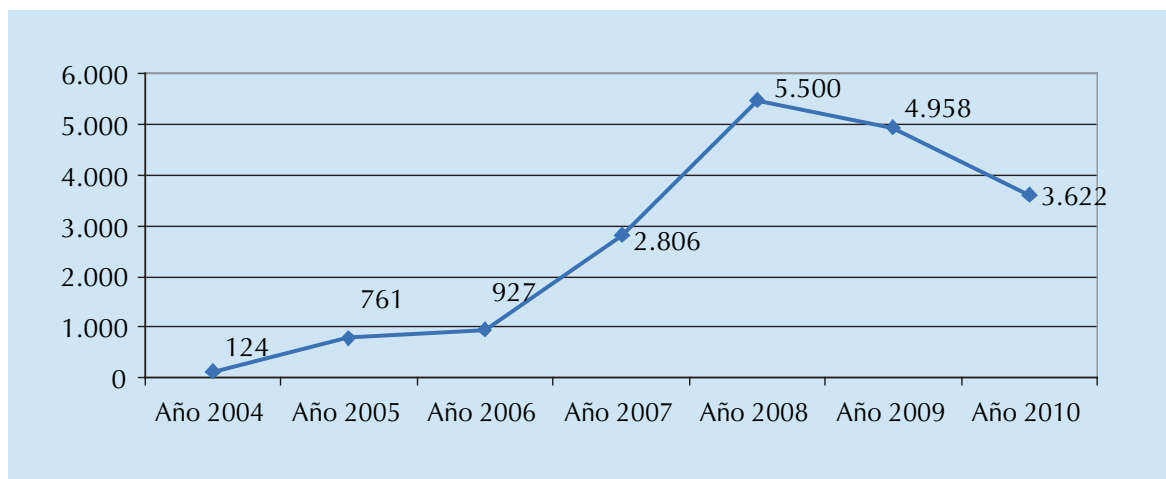
En el momento de realizar esta memoria, el Servicio de Inspección había abierto 385 Informaciones Previas con los escritos remitidos.

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 2010, se han propuesto medidas de mejora que afectan a 3.622 motivos de reclamación, de las que el 99% ha partido de la Unidad de Atención Ciudadana, como en años anteriores. El descenso de los motivos de reclamación ha propiciado también una reducción del 27% en los valores absolutos de la capacidad de propuesta.

EVOLUCIÓN DE LAS PROPUESTAS DE MEJORA

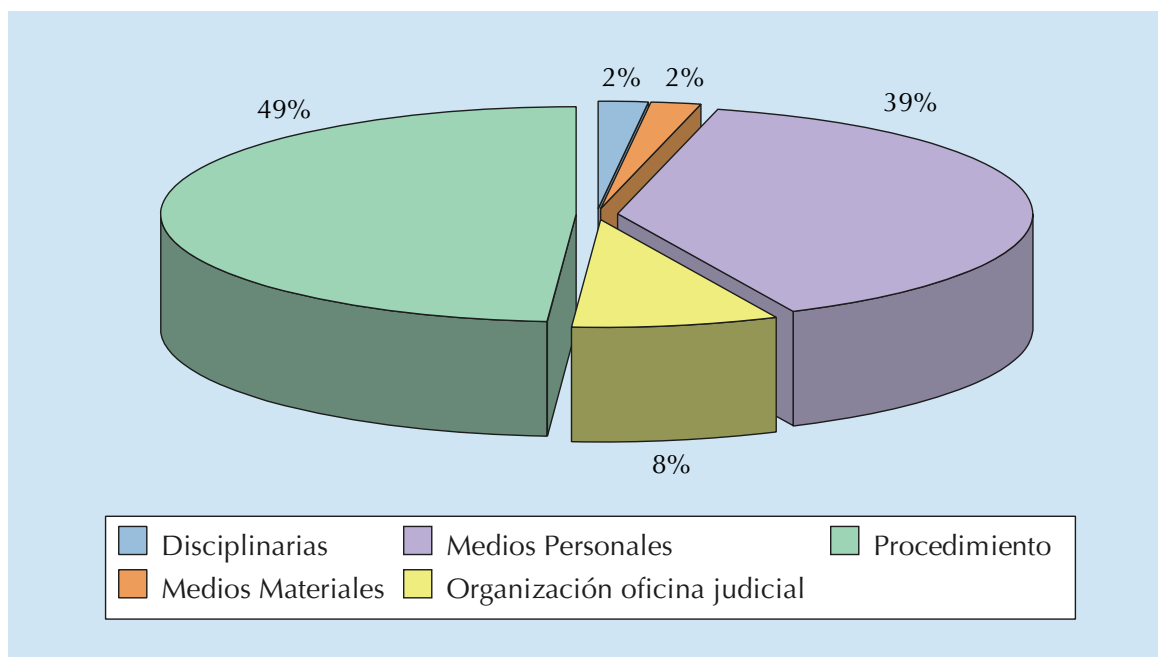


Como más adelante se explicará, este conjunto de actuaciones (traslado de escritos y propuestas de la UAC) ha dado lugar a la adopción de diversas medidas de mejora que afectan a 2.154 de los motivos de queja alegados.

Contenido y destinatarios de las propuestas

Durante el año 2010, el 90% de las medidas propuestas por UAC ha tenido un contenido específico:

MEDIDAS PROPUESTAS (SALVO GENÉRICAS): 3.047



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 del 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.

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 (2004-2010)

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 2.154 motivos de reclamación, de las que el 57,4% han sido adoptadas por las administraciones competentes sobre medios materiales y personales, el 42% por los Juzgados y Tribunales y el 0,6% restante por órganos de gobierno del Poder Judicial.

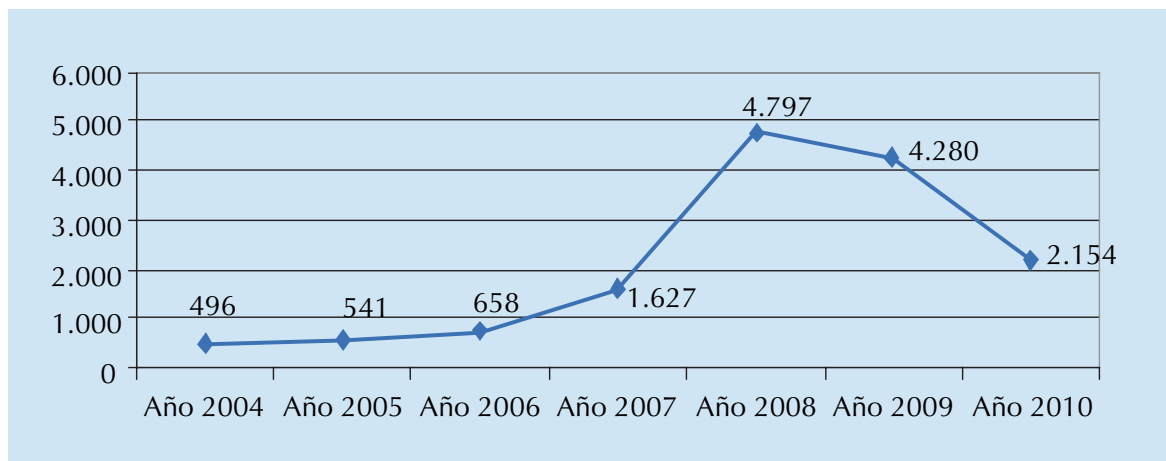
En su conjunto, se aprecia un descenso del 50% en la adopción de medidas de mejora, explicable, en parte, por el descenso del nº de reclamaciones y por el entorno de restricciones presupuestarias en que nos encontramos. Esta bajada se reparte desigualmente pues mientras las medidas adoptadas por las administraciones competentes en materia de medios materiales y personales han descendido un 60%, las que son responsabilidad de los órganos judiciales lo han hecho en un 25%. Las adoptadas por los órganos de gobierno han crecido un 63%, si bien su cuantía absoluta es exigua pues alcanza la cifra de 13 en 2010.

La regulación del Reglamento 1/1998 y el contenido, variado y plural, de muchas de las quejas, impide realizar una aproximación estadística rigurosa al 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.

En este sentido, si se excluyen las reclamaciones motivadas por la discrepancia con el contenido de las resoluciones judiciales o las cuestiones inclasificables o ajenas a la Administración de Justicia¹³, puede concluirse que el 17% de los motivos de queja susceptibles de merecer una solución han dado lugar a la adopción de alguna medida de mejora y que, precisamente por ello, se trataba de motivos plenamente justificados.

EVOLUCIÓN DE LAS MEDIDAS ADOPTADAS A RAÍZ DE LAS QUEJAS

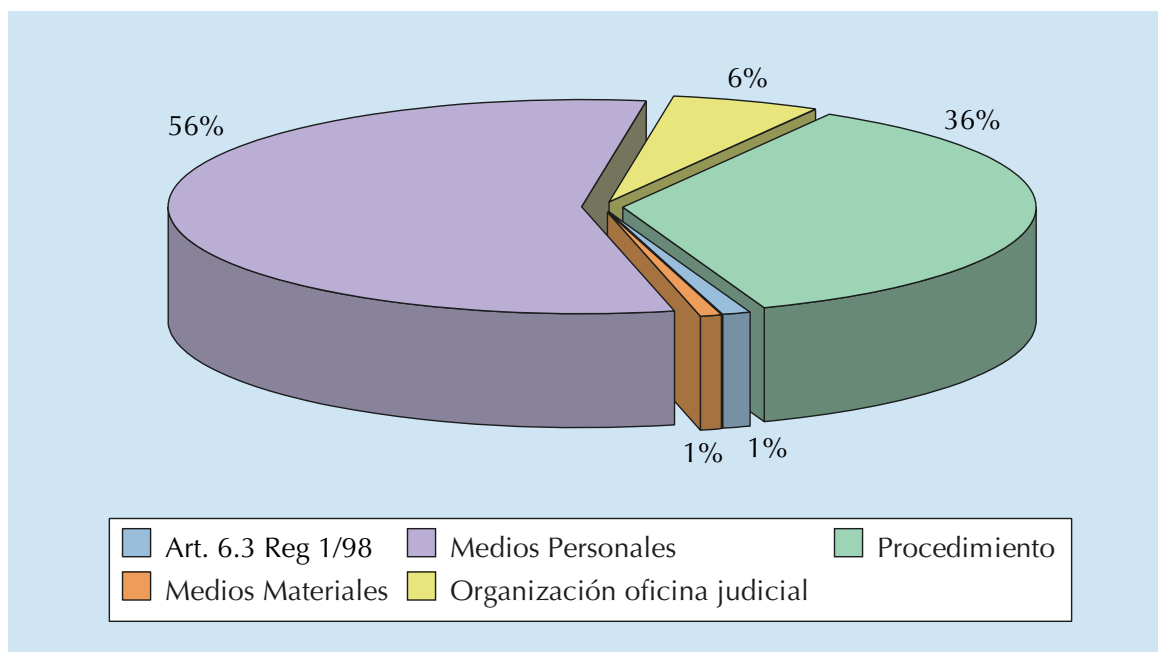


¹³ En una proyección sobre los datos del cuadro general motivos del apartado II de esta Memoria, serían un total de 13.219 motivos de reclamación. La proyección se ha realizado descontando del número total de motivos los tramitados por el Servicio de Inspección y aplicando a la cifra resultante (16.710) el porcentaje de motivos jurisdiccionales, inclasificables, ajenos a la Administración de Justicia y de agradecimiento a este conjunto de motivos.

Contenido de las medidas de mejora

Las medidas de mejora adoptadas se refieren, en un porcentaje relevante (56%) a la ampliación de los medios personales al servicio de la Administración de Justicia. El 1% de las medidas se refiere a avances en medios materiales; otro 6% se corresponde con mejoras en la organización interna de la oficina o dependencia que optimizan la calidad del servicio prestado, mientras el 36% tiene por objeto cuestiones procesales. Las medidas de contenido disciplinario suponen el 1,2%.

Cabe señalar el incremento del 25% respecto del año anterior en el número absoluto de medidas de carácter procesal adoptadas. También ha aumentado respecto del año anterior las correspondientes a las de contenido disciplinario que han pasado de 17 a 26.



A continuación se detallan las medidas de mejora clasificadas por el tipo de órgano que adopta las medidas 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.

TIPO DE ÓRGANO QUE ADOPTA LA MEDIDA	ART. 6.3 REG. 1/98	MEDIOS MATERIALES	MEDIOS PERSONALES	ORGANIZACIÓN OFICINA JUDICIAL	PROCEDIMIENTOS	TRASLADO A ÓRGANO CON COMPETENCIAS	TOTAL GENERAL
Órganos de Gobierno del Poder Judicial	0	1	0	1	11	0	13
Órganos Judiciales	24	2	3	118	757	1	905
Otros Organismos	2	21	1187	17	6	3	1.236
TOTAL MEDIDAS	26	24	1.190	136	774	4	2.154

VIOLENCIA DOMÉSTICA Y DE GÉNERO

Esta memoria refleja la actividad desarrollada por el Consejo General del Poder Judicial en materia de Violencia Doméstica y de Género durante el año 2010. Se estructura en dos apartados:

1. Actuación del Observatorio contra la Violencia Doméstica y de Género
2. Actividad del Consejo General del Poder Judicial en esta materia

Observatorio contra la violencia doméstica y de género

Las Comunidades Autónomas con competencias transferidas en materia de justicia, forman parte del Observatorio y cada año una Comunidad, a través de un turno rotatorio, representa a todas las demás. En este año la Comunidad Foral de Navarra ha asumido esta representación.

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

Reuniones del Observatorio.

A lo largo del año se han celebrado dos sesiones plenarias, el día 13 de enero y el 16 de junio.

En la primera reunión, se valoraron las actividades realizadas por el Observatorio en el año anterior, destacando la concesión del Premio anual a la labor más destacada en la erradicación de la violencia doméstica y de género, que recayó en Stieg Lärsson, y la celebración del III Congreso sobre Violencia, que tuvo lugar en Madrid los días 21 a 23 de octubre. Ambas actividades fueron altamente valoradas por las instituciones que conforman el Observatorio. Las ponencias presentadas en el Observatorio se pueden encontrar en la página web.

Además se trataron, principalmente, los siguientes temas:

- Se dio cuenta de las actividades más relevantes desarrolladas desde la última reunión, destacando:
 - la modificación de la LOPJ, operada por LO 1/2009, de 3 de noviembre, cuyo nuevo apartado 3 bis del artículo 329 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 en violencia de género.
 - la entrada en funcionamiento de los primeros Juzgados de lo Penal especializados en violencia sobre la mujer.
 - la situación en que se encuentra la iniciativa de promover en los terminales informáticos de los órganos jurisdiccionales las alarmas informáticas que sirvan a la protección de las víctimas de violencia de género.
- La Presidenta planteó la necesidad de impulsar la agrupación de partidos que permitan la creación de Juzgados de Violencia sobre la Mujer exclusivos cuya jurisdicción se extienda a más de un partido, que ya preveía la Ley Integral.
- Se estudió la propuesta de extensión de los sistemas electrónicos de detección de aproximación existentes para el supuesto de medidas cautelares acordadas para la protección de las víctimas de violencia de género a los condenados por estos delitos y se facilitó información sobre la evolución de la implantación de dichos sistemas.

En la segunda reunión, el 16 de junio, se debatieron los nombres de personas y/o instituciones a quienes se podía distinguir con la concesión del Premio, 2010, a la labor más destacada en la erradicación de la violencia doméstica y de género.

Se presentó el informe de víctimas mortales de la violencia de género y de la violencia doméstica en el ámbito de la pareja o ex pareja 2009, elaborado por la Sección del Observatorio del CGPJ.

Se solicitó información de las instituciones del Observatorio de la situación en que se encuentran las propuestas de creación del Observatorio europeo de violencia de género y de la orden europea de protección.

Se informó sobre el estado de situación de la reforma de la Ley de Demarcación y Planta en orden a la constitución de JVM exclusivos que agrupen más de un partido y de las previsiones de creación de Juzgados de lo Penal en el año 2010, que permitieran abordar la constitución de Juzgados de lo Penal especializados en Violencia sobre la Mujer.

Entrega del VI Premio del Observatorio a la labor más destacada en la erradicación de la Violencia Doméstica y de Género.

El Observatorio contra la Violencia Doméstica y de Género, en su reunión de fecha de 16 de junio de 2010, acordó conceder el VI Premio de Reconocimiento a la labor más destacada en la erradicación de la violencia de género 2.010 a:

- Agentes de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado —Policía Nacional, Guardia Civil y Policías Autonómicas: Policía Foral de Navarra, Ertzaintza y Mossos d'Esquadra— y de la Policía Local, por su trabajo diario y anónimo de protección de las mujeres víctimas de la violencia machista y por su compromiso en la investigación de los delitos perpetrados contra ellas , y a
- Antonio San José, periodista que representa la seriedad, rigor y objetividad que debe tener la labor informativa y formativa en los medios de comunicación. Con este reconocimiento se pone en valor a aquellos hombres que, desde su labor profesional, contribuyen a la erradicación de la violencia contra las mujeres.

El acto de entrega tuvo lugar en el salón de actos del CGPJ el día 27 de septiembre, a las 19 horas. Intervinieron el Presidente del Consejo General del Poder Judicial y del Tribunal Supremo, el Ministro de Justicia, la Ministra de Igualdad, el Fiscal General del Estado, el Presidente del Consejo General de la Abogacía, el Consejero de Presidencia, Justicia e Interior de la Comunidad Foral de Navarra y la propia Presidenta del Observatorio contra la Violencia Doméstica y de Género, además de las personas o representantes de las personas premiadas. Intervino igualmente, en representación de los premiados, el Ministro del Interior.

Al acto asistieron personalidades destacadas del ámbito institucional, judicial, cultural, de medios de comunicación, universitario y asociaciones de mujeres.

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.observatoriocontralaviolenciadomesticaydegenero.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 en este año son:

- Conferencia íntegra de Dña. Inmaculada Montalbán pronunciada en el Foro Nueva Sociedad, el día 9 de febrero de 2010.
- Datos estadísticos trimestrales (correspondientes al año 2009 y al primer semestre del 2010) y datos de los 5 años de entrada en funcionamiento de los JVM.

- Informe sobre víctimas mortales de la violencia de género y de la violencia doméstica en el ámbito de la pareja o ex pareja, 2009
- Estudio de las sentencias dictadas por el Tribunal del Jurado y Audiencias Provinciales en los casos de homicidios y asesinatos por violencia de género, en el año 2008.
- Conclusiones Seminario «Balance del funcionamiento de los JVM a los 5 años de su entrada en funcionamiento»
- Sentencias del Tribunal Constitucional resolviendo la cuestión de inconstitucionalidad relativa al artículo 57.2 CP y sobre el artículo 416 de la LECrim
- Manifiesto relativo al 25 de noviembre, Día Internacional contra la Violencia contra las Mujeres
- Algunas noticias publicadas en diferentes medios de comunicación sobre la materia
- Ponencias presentadas en unas Jornadas, organizadas por la Asociación CERMI, sobre Violencia de Género y Discapacidad.

Actividad del consejo general del poder judicial en violencia doméstica y de género

Reuniones de los Vocales del Observatorio contra la Violencia Doméstica y de Género.

A lo largo del año los Vocales que conforman el Observatorio, Dña. Inmaculada Montalbán, D. Carles Cruz y Dña. Gemma Gallego, se han reunido tres veces, en concreto, los días 28 de abril, 9 de septiembre y 6 de octubre para debatir sobre los siguientes temas:

- Situación de los Juzgados de lo Penal especializados en Violencia sobre la mujer y Plan de Especialización.
- Proyecto de Planta y Demarcación.
- Protocolos de Violencia de Género.
- Medidas para agilizar la recepción de los boletines estadísticos judiciales en materia de violencia sobre la mujer.
- Formación obligatoria en violencia de género.
- Instrumentos telemáticos de control de cumplimiento de las medidas cautelares adoptadas para la protección de las víctimas de violencia de género.
- Comarcalización de los JVM.
- Evaluación de los cinco primeros años de los JVM.
- Propuesta del Ministerio de Igualdad de participar con el Ministerio en dos estudios sobre sentencias: el primero, respecto a los efectos civiles sobre los hijos en los casos en que exista violencia de género; el segundo, sobre sentencias que aborden las «denuncias cruzadas».
- Propuesta del Delegado del Gobierno para la Violencia de género de articular, a través de los Decanatos, la presentación en los partidos judiciales a jueces y fiscales de los «brazaletes» para el control del cumplimiento de medidas cautelares.

Reuniones del Grupo de Expertos y Expertas en Violencia Doméstica y de Género del Consejo General del Poder Judicial.

En el 2010 se designó a un nuevo grupo de expertos/as en Violencia Doméstica y de Género. Este grupo se constituye como un Grupo de Trabajo estable formado actualmente por 6 Magistrados/as expertos/as, para prestar al Consejo General del Poder Judicial asesoramiento en esta materia y colaboración en la elaboración de diferentes estudios e investigaciones que la requieran y que vayan a ser llevados a cabo por la Sección del Observatorio del CGPJ.

Los miembros del Grupo de Expertos/as, designados por Acuerdo del Pleno de 28 de enero de 2010, son: D. Joaquín Bayo Delgado, Magistrado de la Sección 12.^a de la Audiencia Provincial de Barcelona (especializada en Familia), D.^a Cristina Cueto Moreno, Magistrada del Juzgado de Violencia sobre la Mujer n.º 1 de Granada, D.^a Esther Erice Martínez, Magistrada de la Sección 1.^a de la Audiencia Provincial de Navarra y actual Presidenta de la Audiencia, D. José María Gómez Villora, Magistrado del Juzgado de Violencia sobre la Mujer n.º 1 de Valencia, D. Vicente Magro Servet; Presidente de la Audiencia Provincial de Alicante y de

su Sección 1.^a, especializada en Violencia sobre la Mujer y D.^a María Tardón Olmos, Magistrada de la Sección 27.^a de la Audiencia Provincial de Madrid, que preside, Especializada en Violencia sobre la Mujer.

El día 20 de mayo tuvo lugar la primera reunión del nuevo Grupo con la finalidad de darles la bienvenida y presentar los objetivos. Ha abordado los estudios de las sentencias dictadas por los Tribunales del Jurado y por las Audiencias Provinciales, en 2008 —concluido— y en 2009, en materia de homicidios y/o asesinatos consumados en el ámbito de la pareja o ex pareja, continuando estudios anteriores.

El Grupo de expertos/as en Violencia Doméstica y de Género, en su reunión del 16 de septiembre, aprobó el estudio sobre las sentencias dictadas por los Tribunales del Jurado y por las Audiencias Provinciales, en 2008, en materia de homicidios y/o asesinatos consumados en el ámbito de la pareja o ex pareja. A finales de septiembre se presentó el citado estudio, con una amplia distribución.

El 4 de noviembre el Grupo de Expertos, en su siguiente reunión, recibió el encargo de formular propuestas de reforma legislativa —sustantivas, procesales y orgánicas— vinculadas con la aplicación de la Ley Integral, a partir de la experiencia de cinco años de aplicación de la misma. Se acordaron en dicha reunión los aspectos a abordar y su distribución entre sus integrantes.

Formación

FORMACIÓN ESPECIALIZADA

La modificación de la LOPJ, operada por LO 1/2009, de 3 de noviembre, relativa al nuevo apartado 3 bis del artículo 329, anteriormente mencionada, ha implicado abordar la formación obligatoria previa en violencia de género, cuyo primer curso presencial se desarrolló en marzo de 2010. Esta modificación afectó a las personas que obtuvieron destino en estos órganos a raíz de los concursos resueltos por acuerdo de la Comisión Permanente, en su reunión de fecha 1 de diciembre de 2009 y de 22 de diciembre. (BOE de 4 de enero y de 4 de febrero).

El programa y las ponencias del curso pueden encontrarse en la página web del Observatorio.

CURSO	ÓRGANOS	PERSONAS AFECTADAS	ASISTENTES	% ASISTENCIA
Formación obligatoria a titulares de órganos jurisdiccionales con competencias exclusivas en Violencia sobre la Mujer	JVM	15	15	100%
	AP	10	9	90%
	JP	6	5	83,3%
	TOTAL	31	29	93,5%

Tras la celebración del primer curso presencial de formación obligatoria en violencia de género para todos los miembros de la carrera judicial que hubieran obtenido destino, por concurso de ascenso o de traslado, en órganos especializados en violencia sobre la mujer (Juzgados de Violencia sobre la Mujer, Juzgados de lo Penal y Secciones Especializadas de Audiencias Provinciales), se ha procedido a preparar cursos con un nuevo formato, que contemplen formación teórica *on line*, tutorías en órganos especializados y visitas a recursos asistenciales a disposición de las víctimas de esta violencia en los respectivos territorios. En el último trimestre del año se organizó la primera edición del curso on-line de especialización, al que se irán incorporando los miembros de la carrera que, fruto de un concurso, tomen posesión en órganos jurisdiccionales con competencias en violencia sobre la mujer. En este último trimestre del año realizaron la formación especializada on line, 25 nuevos titulares de órganos especializados en violencia sobre la mujer.

Aparte de los cursos y seminarios que sobre la materia se organicen en el marco de la Formación Continua y de la Formación Descentralizada para Jueces/zas y Magistrados/as, el Observatorio celebró, en el mes de octubre de 2010, un Seminario de Juzgados de Violencia sobre la Mujer, exclusivos y compatibles, para efectuar balance de los cinco primeros años de su funcionamiento. A la referida actividad asistieron 50 miembros de la carrera judicial. La distribución de plazas pretendió garantizar la presencia en la misma proporción de Juzgados exclusivos y compatibles, permitir la presencia de titularles con distintas antigüedades en el órgano y la presencia de Juzgados de todas las Comunidades Autónomas.

Entre las conclusiones alcanzadas, se encuentran las de haber mejorado sensiblemente tanto la respuesta judicial frente a estos delitos como la protección de las víctimas de violencia de género.

Han concluido, además, en la necesidad de revisar de oficio las normas de reparto que vinculan a los Juzgados compatibles, y en la de conseguir la adecuada dotación de medios personales y materiales, incluidas las Oficinas de Atención a las Víctimas, los Equipos Psicosociales de apoyo y la plantilla adecuada del Ministerio Fiscal, especialmente en los compatibles, así como en la necesidad de despliegue generalizado de Unidades de Valoración Forense Integral. Se han evidenciado las carencias que subsisten para alcanzar la asistencia letrada que prevé la Ley Integral y la necesidad de contar con instrumentos telemáticos para el control de cumplimiento de penas de prohibición de aproximación.

Asimismo, los asistentes se han posicionado a favor de ampliar las competencias de los Juzgados de Violencia sobre la Mujer a la instrucción de los delitos de quebrantamiento de pena o medida cautelar impuesta en procesos derivados de delitos o falta de violencia sobre la mujer, reflexionando asimismo sobre la necesidad de adopción de Acuerdos por la Sala Segunda del Tribunal Supremo que, por un lado, interpreten la expresión «análoga relación de afectividad, aún sin convivencia» en los tipos penales reformados por la Ley Integral, y, por otro, clarifiquen la necesidad de acreditar o no la existencia de un ánimo específico de discriminar a las mujeres para posibilitar una condena, interesando, alternativamente, las oportunas reformas legislativas.

Estadísticas

A lo largo de este año se hicieron públicos los datos del año 2009 y el primer semestre del 2010.

En el mes de noviembre se presentó el balance de los 5 años de funcionamiento de los JVM. En opinión de la Presidenta del Observatorio, la mejora de la respuesta judicial frente a la violencia machista y la mejor protección de sus víctimas, el esfuerzo continuado de formación de los operadores jurídicos y la mejor coordinación interinstitucional son los principales aspectos del balance que puede hoy hacerse de los cinco años de funcionamiento de los órganos jurisdiccionales especializados en esta materia, que considera muy positivo. Recuerda, no obstante, que queda pendiente continuar desarrollando esfuerzos para implementar la totalidad de medidas y recursos previstos legalmente para la mejor y más adecuada respuesta frente a la violencia de género.

Presentación del Informe sobre víctimas mortales de la violencia de género y de la violencia doméstica en el ámbito de la pareja o ex pareja 2009

En el mes de abril se presentó al Pleno del CGPJ el informe sobre víctimas mortales de la violencia de género y de la violencia doméstica en el ámbito de la pareja o ex pareja, efectuado por primera vez por la Sección del Observatorio contra la Violencia Doméstica y de Género.

Como novedad del informe del 2009 hay que destacar el estudio específico que realiza sobre los procedimientos judiciales incoados con anterioridad al resultado de muerte dolosa, en línea con lo que impulsó la realización de los mismos: conocer más y mejor la respuesta de la Administración de Justicia en los casos de denuncias o actuaciones de oficio previas al resultado de muerte así como algunas circunstancias que anteceden a este trágico resultado.

Reuniones con Asociaciones de Mujeres y otras organizaciones

A lo largo de este años se han realizado varias reuniones de intercambio de opiniones y valoración de la situación con asociaciones de mujeres y otras organizaciones que trabajan activamente por la erradicación de la violencia doméstica y de género. Entre ellas se han organizado reuniones con: Federación de Mujeres Progresistas, APRAM, Amnistía Internacional, Mujeres Juristas Themis, Save The Children, etc.

Propuestas realizadas y Acuerdos

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

— Pleno:

- Acuerdo del Pleno de 28 enero, n.º 46: nombra a los integrantes del Grupo de expertos/as del Consejo General del Poder Judicial en la materia de Violencia doméstica y de género.
- Acuerdo del Pleno de 25 de febrero, n.º 55: designa a la Vocal D.^a Inmaculada Montalbán Huertas, como integrante, en representación del Consejo General del Poder Judicial, de la Comisión de Seguimiento prevista en el Protocolo anexo al Acuerdo interinstitucional, firmado el 8 de julio de 2009, en materia de seguimiento por medios telemáticos del cumplimiento de las medidas de alejamiento en materia de violencia de género.
- Acuerdo del Pleno de 19 de mayo, n.º 82: aprueba en los términos de la propuesta, los criterios básicos que han de regir las actividades obligatorias de formación para los Jueces/zas y Magistrados/as destinados en Juzgados de Violencia sobre la Mujer, en Juzgados de lo Penal especializados en violencia de género o en Secciones penales y civiles especializadas en violencia de género.
- Acuerdos del Pleno de 23 de septiembre,
 - Acuerdo n.º 62: Trasladar a la Comisión de Modernización la conveniencia de hacer efectiva la previsión legal de especialización de Juzgados de lo Penal en el conocimiento de la materia relativa a Violencia sobre la Mujer, en consonancia con lo establecido en el artículo 89 bis de la Ley Orgánica del Poder Judicial. A tal fin, dicha Comisión presentará al Pleno las propuestas que resulten procedentes para el impulso de tal especialización, en aquellos partidos judiciales —ya existentes o de nueva creación— cuyo volumen de asuntos aconseje la medida.
 - Acuerdo n.º 63: «Dirigirse a los Ministerios de Justicia e Igualdad, en el marco de la colaboración interinstitucional que debe presidir las relaciones entre los Poderes del Estado comprometidos en la erradicación de la violencia machista, interesando la adopción de las decisiones que correspondan en orden a desarrollar las previsiones del punto 2 del artículo 43 de la Ley Integral y del Plan Nacional de Sensibilización y Prevención de la Violencia de Género, aprobado por Acuerdo del Consejo de Ministros de 15 de diciembre de 2006, procediendo a la mayor brevedad a la creación de agrupaciones de partidos judiciales en materia de violencia de género, al objeto de optimizar los recursos existentes y mejorar la atención y respuesta judicial frente a estas víctimas».

- Acuerdo del Pleno de 25 de noviembre, por el que se atribuye a determinados Juzgados de lo Penal creados y constituidos por Real Decreto 819/2010, de 25 de junio, el conocimiento, con carácter exclusivo, de la materia relativa a la violencia sobre la mujer y otros extremos. Este Acuerdo se publicó en el BOE de 27 de diciembre.

— Permanente:

- Acuerdo de 26 de enero de 2010, de la Comisión Permanente del Consejo General del Poder Judicial, 92.º.—« A la vista del contenido de la Nota remitida por la Presidenta del Observatorio contra la Violencia Doméstica y de Género, la Comisión Permanente considera que las actividades formativas contempladas por el artículo 329.3 bis de la Ley Orgánica del Poder Judicial, introducido por la Ley Orgánica 1/2009 de 3 de noviembre, también resultan de aplicación en aquellos supuestos en los que Jueces/zas o Magistrados/as pasan a ocupar alguna de las plazas a las que se refiere el mencionado precepto como consecuencia de concurso interno en una Audiencia Provincial, o bien como consecuencia de la especialización en Violencia sobre la Mujer del órgano en el que sirve. 2.— Modificar el acuerdo 59.ª, adoptado en la reunión de la Comisión Permanente de fecha 1 de diciembre de 2009, en el sentido siguiente: el Magistrado DON , Magistrado que ha obtenido el Juzgado de Instrucción número 3 de Santiago de Compostela, con competencia en materia de violencia sobre la mujer, y la Magistrada DOÑA , Magistrada que ha obtenido destino en el Juzgado de Violencia sobre la Mujer n.º 1 de Palma de Mallorca, deberán realizar la actividad formativa prevista en el artículo 329.3 bis de la Ley Orgánica del Poder Judicial».
- Acuerdo de 2 de noviembre de 2010, n.º 98 «Aprobar, por razones de urgencia, en funciones de Pleno, y al amparo de lo establecido en el artículo 57 del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consejo General del Poder Judicial, el informe emitido por la Comisión de Modernización e Informática con relación a la especialización de Juzgados de lo Penal de próxima entrada en funcionamiento, en el conocimiento de las materias propias de Violencia contra la mujer», ratificado por el Pleno de 25 de noviembre.

Convenios

El Pleno del 22 de julio de 2010 acordó la firma de un «Convenio de Colaboración entre el Consejo General del Poder Judicial (en relación con sus actividades en el Observatorio contra la Violencia Doméstica y de Género) y la Universidad de Málaga (Instituto Andaluz Interuniversitario de Criminología». Este Convenio tiene por finalidad determinar un acuerdo de cooperación entre la Sección de la Universidad de Málaga del Instituto andaluz interuniversitario de Criminología y el Consejo General del Poder Judicial, para fomentar la investigación y conocer más en profundidad —con apoyo, entre otros, en la estadística judicial— y desde la perspectiva de género, determinados aspectos de la actividad judicial en esta materia o de la propia realidad social por lo que se refiere a la actitud procesal de las (presuntas) víctimas de estos delitos, introduciendo la perspectiva sociológica y criminológica.

Se pretende establecer en este ámbito funcional un marco de colaboración permanente para fines de investigación y formación en el área de políticas de prevención y lucha contra la violencia doméstica y de género.

A lo largo de este año se han informado positivamente la firma de diferentes convenios de coordinación interinstitucional en diferentes Comunidades Autónomas, como en Navarra.

Igualmente, el Pleno de 22 de diciembre acordó suscribir con el Ministerio de Interior un «Convenio de Colaboración entre el Ministerio del Interior y el Consejo General del Poder Judicial para la Incorporación de los Órganos Judiciales del Orden Penal al Sistema de Seguimiento Integral de los casos de Violencia de Género».

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 las reuniones convocadas de la Comisión de Seguimiento del Protocolo en materia de seguimiento por medios telemáticos del cumplimiento de las medidas de alejamiento en materia de violencia de género, que ha tenido lugar el 22 de marzo, el 26 de mayo y el 15 de julio de 2010.
- Se ha asistido igualmente a la reunión del Pleno del Observatorio Estatal de Violencia sobre la mujer, en el Ministerio de Igualdad, el día 9 de junio, en cuyo transcurso se ha presentado la Web de recursos de apoyo y prevención en casos de Violencia de Género y el III Informe del Observatorio Estatal de Violencia sobre la Mujer, que contiene:
 - Anuario Estadístico de Violencia de Género.
 - Informe del grupo de trabajo del Observatorio sobre el llamado SAP.

El CGPJ ha realizado diversas alegaciones al citado informe y efectuado propuestas.

- Asimismo, se ha asistido a la reunión del Pleno de 3 de noviembre, en el que se realizó un primer análisis sobre el documento realizado por el grupo de trabajo sobre Violencia de Género y Menores y sobre las actividades desarrolladas por el de Violencia de Género y Mujeres con discapacidad que coordina el CERMI.
- También se ha asistido a las reuniones convocadas por la Comisión Permanente del Observatorio los días 13 de julio y el 20 de octubre.

Actividades de Sensibilización y Divulgación:

En este extremo, se ha continuado participando en actividades de sensibilización sobre la violencia de género.

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 año se han dado de alta 81 nuevos Jueces o Juezas de JVM y se han colgado los siguientes documentos:

- Conclusiones del Seminario sobre «Criterios de interpretación de la Ley Integral en sede de enjuiciamiento»
- Artículo Monográfico de Vicente Magro Servet «Los hechos constitutivos de delito de violencia de género por razón de cometerse contra «quien haya sido pareja del autor».
- Acuerdo de la SALA GENERAL del Tribunal Supremo de 20/01/2010 relativo a la Competencia del Tribunal del Jurado en los supuestos de conexidad delictiva.
- Sentencia del TS relativa a la aplicación de la STC 57/08 relativa al cómputo de la prisión preventiva.
- Tabla comparativa de la LECrim tras la reforma de la Ley 13/2009 de 3 de noviembre.
- Circular de la Fiscalía General del Estado 3/2009, de 10 de noviembre, sobre protección de menores víctimas y testigos.
- Conclusiones del Seminario «Balance del funcionamiento de los JVM a los 5 años de su entrada en funcionamiento.
- Sentencia del TC sobre el art. 57.2 CP.
- Artículo de Joan Josep Queralt «La Ley contra la Violencia de Género, a examen».

Se van a ir incorporando al Foro los Juzgados de lo Penal y las Secciones de las Audiencias Provinciales especializadas en violencia sobre la mujer.

Se han registrado un total de 487 intervenciones, la mayoría de ellas relativas a debatir sobre la interpretación de la ley y sobre concretas actuaciones a llevar a cabo en la instrucción.

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.

Entre otras, se ha asistido a reuniones de planificación de actividades de la AECID, y se ha participado en dos seminarios organizados por el Ministerio de Interior, en el marco de la Presidencia Española de la Unión Europea, para tratar sobre «buenas prácticas policiales en la prevención y protección de la mujer víctima de violencia de género» y «la violencia de género en la Unión Europea», respectivamente. En la sede del Consejo se han atendido a delegaciones extranjeras como: a representantes de AIETI y de diversas instituciones y organizaciones de mujeres de Guatemala el 9 de abril, así como a una visita de una delegación de Instituciones Penitenciarias del Ministerio de Justicia de Francia el 6 de mayo.

Además, entre los días 1 a 12 de marzo ha tenido lugar en Nueva York, en sede de Naciones Unidas, la sesión especial de *Beijing + 15*, que proponía la revisión y seguimiento de los acuerdos adoptados en la Plataforma de Acción de Pekín hace 15 años, en la IV Conferencia Mundial de las Mujeres. La Presidenta del Observatorio asistió a la misma entre los días 1 a 4 de marzo. Posteriormente, los días 6 al 13 de junio la Presidenta del Observatorio asistió al primer aniversario de funcionamiento del Observatorio Panameño contra la Violencia de Género, en cuya constitución participó.

Inmaculada Montalbán también participó como ponente en el Primer Encuentro Regional «El acceso de las mujeres a las Justicia en casos de Violencia de Género, con énfasis en la violencia sexual», organizado por la Corte Centroamericana de Justicia y la Corte Suprema de Justicia de la República de Guatemala. El encuentro tuvo lugar en Antigua (Guatemala) los días 20 y 21 de agosto.

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.ª 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 2010, las actividades más destacadas han sido las siguientes:

1. Se ha continuado la especialización, tanto en la primera como en la segunda instancia de Juzgados y Tribunales.

2. El 18 de febrero, 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 la Guía «Personas mayores vulnerables: maltrato y abuso», ya que desde el Foro somos conscientes de que este colectivo necesita de mayor atención y por ello debe ser motivo de preocupación por parte de los Poderes Públicos, y en estos momentos necesita más recursos que nunca y, sobre todo, empieza a cambiar la manera de atender a las personas dependientes. Para la elaboración de la Guía, contamos con representantes de todas las instituciones que integran el Foro Justicia y Discapacidad y diverso expertos que forman parte de dicho Foro.

En dicho acto se entregaron los **terceros 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 que padecen algún tipo de discapacidad» a D. Rafael Leña Fernández, Notario de Sevilla.
 - A una actuación empresarial, «Por su contribución a la integración laboral de las personas que padecen discapacidad», a la empresa EULEN S.A.
 - A una institución, Por la importante labor desarrollada a favor de las personas que padecen discapacidad», a la Comunidad de Madrid.
 - A un medio de comunicación social, «Por el tratamiento dado a la información sobre el colectivo de personas que padecen discapacidad», a Canal DOWN 21, portal de referencia para el síndrome de DOWN.
3. Se ha procedido a la implantación de la **Página WEB «Foro Justicia y Discapacidad»** <http://www.poderjudicial.es/eversuite/GetRecords?Template=cgpj/cgpj/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 consta:- la Presentación de dicho Foro, - Información más importante, - Actividades desarrolladas, - Cursos, - Multimedia y Novedades.
 4. **Actividades Formativas:** durante el año 2010 se han celebrado cuatro cursos 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 los siguientes títulos:
 - 4.1. *«De la Implementación de la Convención de la ONU sobre los derechos de las personas con discapacidad y su aplicación por los operadores jurídicos y sociales: especial referencia al Art. 12»*, Zaragoza, 5, 6 y 7 de mayo de 2010.
 - 4.2. *«Criterios interpretativos en materia de modificación de la capacidad y medidas de apoyo,»* Sevilla, 20 a 22 de octubre de 2010
 - 4.3. *«Nueva proyección de los derechos humanos sobre las personas y colectivos más vulnerables: menores y personas con discapacidad»* 29 y 30 de junio y 1 y 2 de julio de 2010, Pazo de Mariñan (A Coruña).
 - 4.4. *«Segundo Encuentro de Miembros de la Carrera Judicial en materia de Incapacidades y Tutelas».*
 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 una Guía de buenas practicas sobre el acceso y tutela de los derechos de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración de Justicia, a la luz de la Convención de la ONU y de las Reglas de Brasilia, cuya presentación se realizará en al año 2011 en el Acto de la entrega de los IV premios Foro Justicia y Discapacidad.
 - 5.2. Estudio del derecho de sufragio en las sentencias que determinan la capacidad.
 - 5.3. Tratamiento del ingreso involuntario.

Puede decirse por tanto, que aunque se trate de un empeño que nunca será suficiente, el entusiasmo y dedicación de todos los que participan en el Órgano Rector del Foro Justicia y Discapacidad, hace augurar que las tareas continúen y que cada día sea una mejor realidad social el que las personas que padecen cualquier tipo de discapacidad puedan integrarse mejor social y laboralmente y que el ejercicio de sus derechos pueda realizarse en absoluta igualdad con todos los ciudadanos.