

REGLAMENTO NUMERO 1/1998, DE 2 DE DICIEMBRE, DEL CONSEJO GENERAL DEL PODER JUDICIAL, DE TRAMITACION DE QUEJAS Y DENUNCIAS RELATIVAS AL FUNCIONAMIENTO DE LOS JUZGADOS Y TRIBUNALES.¹

I

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 110, apartado m), de la Ley Orgánica del Poder Judicial, en la redacción dada a dicho precepto mediante la Ley Orgánica 16/1994, de 8 de noviembre, corresponde al Consejo General del Poder Judicial la potestad reglamentaria en materia de inspección de Juzgados y Tribunales y tramitación de quejas y denuncias. La regulación de este último aspecto se enmarca dentro de la necesidad de establecer servicios de atención al ciudadano y cauces mediante los cuales pueda éste formular de manera eficaz las quejas y reclamaciones que estime convenientes, así como colaborar con la mejor prestación del servicio mediante iniciativas y sugerencias, respondiendo así a la creciente preocupación que en esta materia se aprecia en el conjunto de los poderes y administraciones públicas. En la Administración de Justicia esta necesidad ha de satisfacerse atendiendo a las peculiaridades que se derivan del ejercicio de la potestad jurisdiccional, con arreglo a las disposiciones de la Ley Orgánica del Poder Judicial, teniendo en cuenta tanto el ámbito de la potestad reglamentaria del Consejo General del Poder Judicial, como el orden constitucional de atribución de competencias en materia de administración de la Administración de Justicia.

En el Libro Blanco de la Justicia, aprobado por el Pleno de este Consejo General del Poder Judicial el 8 de septiembre de 1997, se señala la necesidad de dar un nuevo tratamiento a las quejas de los ciudadanos y a las diligencias informativas, así como que los ciudadanos deben poder dirigirse a los distintos órganos de gobierno y jurisdiccionales en demanda de una información o para formular sus quejas y reclamaciones. El propio Libro Blanco recuerda que la regulación de este tipo de actividades y servicios viene siendo abordada recientemente en los distintos ámbitos de la Administración Pública. Tal es el caso del Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se crean los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano y del Real Decreto 2458/1996, de 2 de diciembre, por el que se crea el Consejo para la Defensa del Contribuyente, así como, en el ámbito legislativo, de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado (artículo 4) y de la Ley 1/1998, de 26 de febrero, de Derechos y Garantías de los Contribuyentes.

El Pleno del Consejo General, en su reunión del día 6 de mayo de 1998 acordó encomendar a la Comisión de Estudios e Informes del propio Consejo General la iniciación de los trámites previstos en el artículo 110 de la Ley Orgánica del Poder Judicial para la elaboración del correspondiente texto reglamentario, de acuerdo con lo dispuesto en el apartado m), inciso final, de dicho precepto.

Por su parte la Comisión de Estudios e Informes, previa solicitud de los antecedentes necesarios, incluidos diversos informes del Servicio de Inspección, elaboró el texto inicial del proyecto, que fue aprobado por la Comisión en su reunión del día 8 de septiembre de 1998, acordando al propio tiempo la apertura del período de informes y audiencias previsto en el citado artículo 110 de la Ley Orgánica del Poder Judicial. Se ha procurado dotar de la máxima amplitud al trámite de información pública y de alegaciones, para conseguir un mayor número de elementos de conocimiento y reforzar así la oportunidad y eficacia de la norma. Por ello, además de solicitar, de acuerdo con la disposición legal, los informes de las asociaciones profesionales de Jueces y Magistrados y demás corporaciones profesionales a que se refiere el artículo 110.3 de la Ley Orgánica del Poder Judicial, la intervención de la Administración del Estado y de las Comunidades Autónomas con competencias en materia de Justicia y el informe del Ministerio Fiscal, se ha dado traslado, por medio de los órganos de gobierno correspondientes, al Tribunal Supremo, a la Audiencia Nacional, a los Tribunales Superiores de Justicia, a los Decanatos de Juzgados a que se refiere el artículo 166.1 de la Ley

¹ Publicado en el "Boletín Oficial del Estado" número 25, correspondiente al día 29 de enero de 1999.

Orgánica del Poder Judicial, y a las asociaciones profesionales de la Carrera Fiscal y de Secretarios Judiciales.

II

Mediante el texto sometido a informe se pretende efectuar el desarrollo reglamentario del artículo 110.1 apartado m) de la Ley Orgánica del Poder Judicial, para cubrir así el vacío normativo actual y crear en el ámbito de la Administración de Justicia, como en el resto de las administraciones e instituciones públicas, procedimientos eficaces de atención al ciudadano a la hora de formular sus reclamaciones, así como de obtener la previa información que pueda resolver los problemas de los ciudadanos en su relación con la Administración de Justicia, anticipándose o evitando la queja, o que, en su caso, resulte necesaria para plantear su reclamación y de formular iniciativas y sugerencias sobre el funcionamiento de los órganos judiciales, todo ello mediante la oportuna regulación de carácter secundario y auxiliar, en desarrollo de los preceptos de la propia Ley Orgánica del Poder Judicial y con estricta sujeción a los preceptos de la misma, tanto en lo que se refiere a la actividad de los órganos de gobierno del Poder Judicial, como en sus relaciones en esta materia con los órganos jurisdiccionales de su respectivo ámbito. Si bien durante el trámite de información del proyecto se ha podido constatar la existencia de una opinión generalizada favorable a la creación de servicios de atención al ciudadano más completos y perfeccionados, para mejorar la eficacia de la Administración de Justicia y reforzar la confianza en ella de los ciudadanos y de la opinión pública, teniendo en cuenta tanto las limitaciones legales, como la novedad de la presente regulación, se ha optado por un contenido normativo mínimo que permita en el futuro, especialmente a través del desarrollo de los servicios comunes previstos en el artículo 272 de la Ley Orgánica del Poder Judicial, mejorar y completar la atención integral a los destinatarios del servicio. Por lo demás, en el presente Reglamento se establecen procedimientos de tramitación y resolución de quejas y denuncias relativas al funcionamiento de los Juzgados y Tribunales que se formulen ante dichos órganos jurisdiccionales, con independencia de los cauces específicos de tramitación de quejas o denuncias planteadas por otras vías institucionales, como el derecho de petición reconocido en el artículo 29 de la Constitución Española, o, en relación con la Administración de Justicia, como las establecidas en la Ley Orgánica 3/1981, del Defensor del Pueblo y su Reglamento de Organización y Funcionamiento de 6 de abril de 1983 (artículo 25).

III

El texto del reglamento contiene un primer capítulo, bajo la rúbrica de “Disposiciones Generales”, en el que se regulan, mediante artículos separados, el objeto de la norma y su ámbito material, las competencias en esta materia de los Presidentes de los Tribunales y Audiencias y de los Decanos y las funciones del Consejo General del Poder Judicial, para posibilitar la mayor efectividad del proceso de presentación de quejas y reclamaciones, incluida la puesta a disposición de los órganos de gobierno y oficinas judiciales de los oportunos materiales informativos y formularios.

El capítulo II, relativo a las normas generales de tramitación, regula en primer lugar la previa información a los interesados, con sujeción a los preceptos de la Ley Orgánica del Poder Judicial y a la normativa reglamentaria sobre los aspectos accesorios de las actuaciones judiciales y con las obligadas reservas que se derivan de las disposiciones procesales sobre el secreto de las actuaciones o de las exigencias de protección de datos personales. Se distingue en el texto entre la información de carácter general y la información de carácter específico, siguiendo así los criterios generalmente admitidos en esta materia, como pone de manifiesto la regulación contenida en los artículos 2 y 3 del Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que crean los servicios de información administrativa y atención al ciudadano, todo ello con estricto respeto a las exigencias derivadas de la distinta naturaleza y regulación de los órganos jurisdiccionales y de gobierno, respectivamente, y en particular a las normas de la Ley Orgánica del Poder Judicial sobre información a los interesados en torno al estado de tramitación de un determinado procedimiento (artículo 234). A continuación se establece la posibilidad de presentación de las quejas, denuncias o sugerencias de los interesados en los órganos de gobierno o en el propio órgano judicial, con la mayor amplitud posible, a fin de evitar que a la situación de potencial agravio que se encuentre en el origen de su queja se añadan innecesarias molestias y desplazamientos. Se regula después, de manera simplificada, el procedimiento de tramitación de dichas solicitudes, según se trate de iniciativas y sugerencias, quejas o denuncias. Se establece la obligación de acusar recibo a los interesados, informándoles de la tramitación que hubiere de recibir su petición y del órgano que conocerá de la misma.

En la parte final, mediante las correspondientes disposiciones se contempla la posibilidad de que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 272 de la Ley Orgánica del Poder Judicial, se establezcan servicios comunes de atención al ciudadano, en cuyo caso corresponderá al Ministerio de Justicia o, en su caso, a las Comunidades Autónomas con competencias en la materia, la determinación de la estructura de dichos servicios.

Asimismo se añade al Acuerdo 1/1986, de 22 de abril, del Pleno del Consejo General del Poder Judicial, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento del propio Consejo General, un texto por el que se crea dentro del Servicio de Inspección la Unidad de Atención al Ciudadano, a fin de coordinar el funcionamiento de los servicios y centralizar los datos relativos a las actuaciones previstas en el presente texto reglamentario. Se establece, también, el procedimiento de elaboración de los textos y formularios necesarios para su utilización por los interesados. Se da cumplimiento, igualmente, a lo dispuesto en el artículo 2.2 del Acuerdo de 7 de junio de 1995, sobre publicación de un cuadro actualizado de las normas reglamentarias en vigor y, finalmente, se establece que el reglamento habrá de entrar en vigor el día de su publicación en el Boletín Oficial del Estado.

En su virtud, el Pleno del Consejo General del Poder Judicial, en su reunión del día de la fecha, ha acordado aprobar el siguiente Reglamento:

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto.

El presente Reglamento tiene por objeto regular, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 110, número 2, apartado m), de la Ley Orgánica del Poder Judicial, la tramitación de las quejas y denuncias de los ciudadanos relativas al funcionamiento de los Juzgados y Tribunales y la previa información y atención al ciudadano.

Artículo 2. Competencias de los Presidentes de Tribunales y Audiencias y de los Jueces Decanos.

1. Corresponde a los Presidentes de los Tribunales y Audiencias oír las quejas que les hagan los interesados en las causas o pleitos, adoptando las prevenciones necesarias dentro de sus competencias, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 160 y 162 de la Ley Orgánica del Poder Judicial.

2. De la misma forma, los Jueces Decanos y, donde no existan éstos, los Jueces únicos atenderán las quejas que les formulen los interesados en los distintos procedimientos, adoptando las prevenciones necesarias, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 168 de la Ley Orgánica del Poder Judicial.

Artículo 3. Funciones del Consejo General del Poder Judicial.

1. La ordenación de las actividades de tramitación de las quejas y denuncias y de la previa información al ciudadano corresponde al Consejo General del Poder Judicial, conforme a la función de superior inspección y vigilancia sobre todos los Juzgados y Tribunales que, para la comprobación y control del funcionamiento de la Administración de Justicia, le atribuye el artículo 171 de la Ley Orgánica del Poder Judicial.

2. Para la efectividad de lo dispuesto en el párrafo anterior se procederá por el Consejo General a la elaboración de los correspondientes materiales informativos, formularios y protocolos de servicio y de tramitación de quejas y denuncias, con sujeción a lo dispuesto en el presente Reglamento y en la Ley Orgánica del Poder Judicial.

3. Los formularios así elaborados estarán en todo momento a disposición de los interesados. En ellos se hará constar expresamente que la interposición de la queja o denuncia no suspende los plazos establecidos en las leyes para el ejercicio de cualquier recurso, acción o derecho que pudieran asistir al interesado.

4. El Consejo General del Poder Judicial pondrá a disposición de todos los órganos de gobierno y las oficinas judiciales dichos formularios y materiales informativos, remitiendo los mismos a los interesados que lo soliciten.

CAPÍTULO II

Normas generales de tramitación

Artículo 4. Información a los interesados.

1. Con carácter previo a la presentación de una queja o denuncia, podrá solicitarse información de carácter genérico sobre la composición, competencias y regulación orgánica del Juzgado o Tribunal, así como sobre las características de un determinado proceso o trámite. La información que se facilite no podrá afectar al contenido de la potestad jurisdiccional que privativamente corresponde a los Juzgados y Tribunales, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 117 de la Constitución Española, ni a las funciones de asesoramiento jurídico, representación y defensa en el proceso legalmente atribuidas a los profesionales del Derecho competentes.

2. Del mismo modo, a solicitud de los interesados y en los términos establecidos en el artículo 234 de la Ley Orgánica del Poder Judicial, las Presidencias y los Decanatos podrán instar del titular del órgano jurisdiccional que facilite a aquéllos, por medio del Secretario o del personal competente de los Juzgados y Tribunales, información sobre el estado de la tramitación de unas determinadas actuaciones, sin que en ningún caso la información así obtenida, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5 del Reglamento número 5/1995, de 7 de Junio, de los Aspectos Accesorios de las Actuaciones Judiciales, pueda referirse a las actuaciones declaradas secretas conforme a la Ley, o a datos relativos al honor, intimidad o propia imagen de las personas.

Artículo 5. Presentación de quejas y denuncias.

1. Los interesados podrán presentar sus quejas o denuncias, así como en general iniciativas y sugerencias relativas al funcionamiento de los Juzgados y Tribunales, en el Consejo General del Poder Judicial, en cualquiera de los órganos a los que se refiere el artículo 2 del presente Reglamento, o bien en el propio órgano jurisdiccional, mediante un escrito en el que se indiquen los datos de identificación del interesado, el motivo de su queja o denuncia, el órgano al que se dirige y el órgano jurisdiccional y el procedimiento al que se refiera. La presentación podrá hacerse en el registro del órgano, recibiendo en dicho acto un justificante o copia sellada, en cualquiera de las oficinas indicadas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, o por los medios técnicos a que se refiere el artículo 230.4 de la Ley Orgánica del Poder Judicial.

2. En la secretaría de cada órgano jurisdiccional se tendrán a disposición de los interesados, en lugar visible y adecuadamente indicado, los correspondientes formularios para su utilización potestativa por aquéllos, atendiéndose en dicho lugar también las solicitudes de información previas que se reciban. En los lugares donde tengan su sede varios órganos judiciales podrá centralizarse esta actividad en una determinada dependencia.

3. Dichos escritos, una vez presentados, serán remitidos para su tramitación y resolución al Decanato, cuando se trate de un Juzgado, o a la Presidencia del Tribunal o Audiencia, cuando se trate de un órgano colegiado, dentro de las cuarenta y ocho horas siguientes, conservando una copia para su unión al correspondiente libro y otra para su remisión al Consejo General del Poder Judicial dentro del mismo plazo, a los efectos establecidos en el artículo 423.2 de la Ley Orgánica del Poder Judicial, todo ello sin perjuicio de adoptar, cuando resulte fundada la reclamación o sugerencia y siempre dentro de las competencias del órgano receptor, las medidas necesarias para subsanar las anomalías que estuvieren en el origen de la reclamación o sugerencia, participando dichos extremos al órgano de gobierno. La resolución se adoptará a la mayor brevedad posible y en todo caso dentro del plazo de un mes a partir de su recepción por el órgano que haya de resolver sobre la misma.

Artículo 6. Tramitación de iniciativas o sugerencias, quejas y denuncias.

1. Cuando en el escrito se exprese una iniciativa o sugerencia, y ésta se estime fundada, se adoptarán las prevenciones necesarias para atenderla, dentro de las competencias del órgano. En otro caso, la iniciativa o sugerencia se someterá a la consideración del órgano competente, junto con una sucinta exposición, en su caso, sobre el alcance y posible procedencia de la misma.

2. Cuando en el escrito se formule una queja, se procederá a determinar su posible fundamento, solicitando, en su caso, los correspondientes antecedentes e informes. Acto seguido se adoptarán las prevenciones necesarias para la subsanación de las anomalías o situaciones origen de la misma, dentro de las competencias del órgano actuante, o bien se interesará del órgano jurisdiccional la adopción de las medidas procedentes, con estricto respeto en todo caso a la potestad jurisdiccional del Juzgado o Tribunal.

3. Cuando en el escrito presentado se pusieran de manifiesto hechos que pudieran ser constitutivos de infracción disciplinaria, o bien de las actuaciones practicadas se desprendieran posibles responsabilidades de la misma naturaleza, se procederá a iniciar el correspondiente procedimiento disciplinario en la forma prevista en el artículo 423.1 de la Ley Orgánica del Poder Judicial. Cuando la competencia para el conocimiento de las posibles infracciones 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 al propio tiempo la comunicación de la resolución que recaiga.

4. Por su parte, el Servicio de Inspección recibirá y comprobará las denuncias quejas y reclamaciones que se dirijan al Consejo General del Poder Judicial sobre el funcionamiento de los distintos órganos judiciales, conforme a lo dispuesto en el Reglamento 1/1986, de Organización y Funcionamiento del Consejo General del Poder Judicial.

Artículo 7. Acuse de recibo.

Dentro de las cuarenta y ocho horas siguientes a la recepción del escrito, por el órgano competente para conocer del mismo se remitirá al interesado el oportuno acuse de recibo, que contendrá necesariamente la indicación a que se refiere el inciso final del artículo 3.3º del presente Reglamento, informándole del órgano que habrá de resolver sobre la reclamación, así como del trámite establecido al efecto.

Artículo 8. Notificación y traslado de los acuerdos.

1. De la resolución que recaiga se dará traslado al interesado, que tendrá derecho a conocer en todo momento el estado de tramitación de su queja o denuncia.

2. El órgano que haya de resolver sobre la queja o denuncia remitirá al Servicio de Inspección del Consejo General del Poder Judicial copia de las distintas resoluciones adoptadas, a los efectos estadísticos y demás que fueren procedentes.

Disposición adicional primera. Unidad de Atención al Ciudadano²

1. Se adiciona al artículo 118 del Acuerdo de 22 de abril de 1986, por el que se aprueba el Reglamento 1/1986, de Organización y Funcionamiento del Consejo General del Poder Judicial, un número 4 cuyo texto es el siguiente: "4. Unidad de Atención al Ciudadano".

2. Se adiciona al mismo Acuerdo 1/1986, como artículo 122 bis, el siguiente texto: "Artículo 122 bis. Corresponde a la Unidad de Atención al Ciudadano coordinar el funcionamiento de los servicios de recepción de quejas y denuncias y de atención e información al ciudadano regulados en el presente Reglamento...."

Disposición adicional segunda. Documentación de carácter informativo, formularios y protocolos de servicio.

Dentro del plazo de dos meses a contar desde la publicación del presente Reglamento, el Consejo General del Poder Judicial procederá a aprobar los correspondientes documentos informativos, formularios y protocolos de servicio y tramitación de quejas y reclamaciones, para su utilización en la tramitación de quejas y reclamaciones y en la previa información al ciudadano, mediante la correspondiente instrucción general, que será objeto de publicación en el "Boletín Oficial del Estado".

Disposición adicional tercera. Servicios comunes de atención al ciudadano.

² Véase el texto de los preceptos adicionados en el § 3 de esta obra.

De conformidad con lo previsto en el artículo 272 número 1 de la Ley Orgánica del Poder Judicial y en las condiciones establecidas en dicho precepto, podrán establecerse los correspondientes servicios comunes para la atención al ciudadano, determinándose por el Ministerio de Justicia y, en su caso, por las Comunidades Autónomas con competencias en la materia, la estructura, plantillas y demás aspectos a que se refiere el número 4 del mismo precepto. Dichos servicios comunes asumirán las actividades de recepción de quejas y denuncias y de información y atención al ciudadano en los términos resultantes del acuerdo de creación de los mismos, sin perjuicio de las potestades atribuidas en la Ley Orgánica del Poder Judicial a los Presidentes de los Tribunales y Audiencias y a los Jueces Decanos en las materias a que se refiere el presente Reglamento y de las funciones atribuidas a los servicios de orientación jurídica allí donde los mismos se encuentren establecidos.

Disposición adicional cuarta. Cuadro actualizado de las disposiciones reglamentarias vigentes.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2.2 del Acuerdo de 7 de junio de 1995, del Pleno del Consejo General del Poder Judicial, por el que se aprueban los Reglamentos de la Carrera Judicial, de la Escuela Judicial, de los Jueces de Paz, de los Órganos de Gobierno de los Tribunales y de los Aspectos Accesorios de las Actuaciones Judiciales, se adjunta, como anexo al presente Acuerdo reglamentario, el cuadro actualizado de los Reglamentos vigentes, con las nuevas normas aprobadas o la modificación de las anteriores.

Disposición derogatoria.

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en el presente Reglamento.

Disposición final. Entrada en vigor.

El presente Reglamento entrará en vigor el día de su publicación en el "Boletín Oficial del Estado".

§ 2

ACUERDO DE 22 DE SEPTIEMBRE DE 1999, DEL PLENO DEL CONSEJO GENERAL DEL PODER JUDICIAL, POR EL QUE SE APRUEBA LA INSTRUCCIÓN NÚMERO 1/1999 QUE CONTIENE EL PROTOCOLO DE SERVICIO Y LOS FORMULARIOS DE TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES Y DE PREVIA INFORMACIÓN AL CIUDADANO.³

La atención e información al ciudadano puede considerarse en la actualidad parte esencial de la actividad del conjunto de las instituciones y administraciones públicas, como ponen de manifiesto, entre otros textos normativos, el artículo 35 de la Ley 30/1992, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, el artículo 4 de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, y la Ley 1/1998, de 26 de febrero, de Derechos y Garantías de los Contribuyentes.

El Consejo General del Poder Judicial, por su parte, procedió a destacar en el capítulo segundo del Libro Blanco de la Justicia, la necesidad de dar un nuevo tratamiento a las quejas de los ciudadanos y a las actividades informativas, en línea con las iniciativas legislativas y reglamentarias adoptadas en los distintos ámbitos administrativos, si bien teniendo en cuenta las particularidades que son propias de la Administración de Justicia y con respeto a las exigencias propias de la potestad jurisdiccional. Por ello, en uso de la expresa atribución de competencia reglamentaria prevista en el artículo 110, apartado m), inciso final de la Ley Orgánica del Poder Judicial, el Consejo General del Poder Judicial procedió a aprobar con fecha 2 de diciembre de 1998 el Reglamento 1/1998, de tramitación de quejas y denuncias relativas al funcionamiento de los Juzgados y Tribunales ("Boletín Oficial del Estado" de 29 de enero de 1999). Dicho Reglamento contempla en su Disposición Adicional segunda la elaboración de una instrucción para la aplicación del citado Reglamento, mediante la cual han de aprobarse los correspondientes documentos, formularios y protocolos de tramitación para su utilización en los procedimientos objeto de este Reglamento, que ha de ser publicada en el "Boletín Oficial del Estado", todo ello de acuerdo con lo previsto en el artículo 21 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, Ley 30/1992, de 26 de noviembre, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, puesto que, si bien la misma se encamina fundamentalmente a dirigir la actividad de los órganos gubernativos en esta materia, sus efectos recaen sobre un servicio que se presta directamente a todos los ciudadanos y profesionales que se relacionan con la Administración de Justicia.

Esas mismas consideraciones llevaron al Pleno del Consejo General del Poder Judicial, en su reunión del 29 de junio de 1999, a recabar en torno al proyecto de Instrucción las audiencias e informes previstos en el artículo 110.3 de la Ley Orgánica del Poder Judicial, no solamente de las asociaciones de Jueces y

³ Publicado en el "Boletín Oficial del Estado" número 250, correspondiente al día 19 de octubre de 1999

Magistrados, del Ministerio de Justicia y de las Comunidades Autónomas con competencias en materia de medios al servicio de la Administración de Justicia, de los órganos de gobierno y del Ministerio Fiscal, sino también de las entidades profesionales representativas de quienes tienen atribuida la representación y asistencia de los ciudadanos ante la Administración de Justicia, todo ello a fin de dotar al proceso de elaboración del texto del mayor grado posible de garantías en cuanto a su corrección, acierto y oportunidad.

Mediante la presente instrucción se pretende lograr, a través de la formulación de los protocolos de servicio a que habrán de atenerse los órganos encargados de desarrollar esta actividad, una mayor concreción de los conceptos, ámbitos y directrices de actuación que deben tenerse en cuenta desde los distintos órganos y servicios para la aplicación adecuada del citado Reglamento 1/98 del Consejo General del Poder Judicial, así como los modelos de documentos que deben ser utilizados, independientemente de que existan o no existan los servicios comunes de Oficinas de Atención al Ciudadano. Todo ello con la vocación de acercar lo más posible la Administración de Justicia a los ciudadanos, facilitándoles toda la información que requieran, con respeto a los límites o reservas impuestos en las leyes. Quedan fuera de este ámbito de actuación las reclamaciones fundadas en la responsabilidad disciplinaria que se tratarán conforme a su normativa específica. Asimismo, de conformidad con lo previsto en el propio Reglamento 1/1998, en su artículo, 3 apartado 3º, en consonancia con análogas disposiciones en otros ámbitos (artículo 4.2 ap. b) de la Ley 6/1997, artículo 24 del Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero y artículo 3 del Real Decreto 2458/1996, de 2 de diciembre, sobre reclamaciones no constitutivas de recurso, cuya atención no da lugar tampoco a recurso alguno), se regula más detalladamente el tratamiento a dar a las solicitudes de los interesados, de acuerdo con la específica naturaleza de este tipo de reclamaciones y de los acuerdos o actuaciones que en torno a las mismas proceda adoptar, más propias del ámbito de la información, o de la gestión material, o de la ordenación de los servicios, que no constituyen por ello resoluciones susceptibles de afectar a derechos o intereses ni a situaciones jurídicas individualizadas, con independencia de que, si la cuestión lo requiere, la solicitud o el asunto reciban el trámite gubernativo procedente, o se someta la cuestión al órgano competente para su resolución. Tampoco, por análogas consideraciones, el trámite de la reclamación, queja o sugerencia puede desplazar o sustituir a las acciones y recursos gubernativos o jurisdiccionales previamente interpuestos o cuya interposición pudiera proceder posteriormente.

Las sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas por los ciudadanos deben afrontarse mediante actuaciones tendentes a lograr, de una parte, la satisfacción del ciudadano y con ello la mejora de la imagen del funcionamiento de la Justicia, para lo que se requiere una actuación eficaz y no burocratizada en su resolución y, de otra, convertirlas en un mecanismo de diagnóstico de deficiencias de la Administración de Justicia que contribuya a la progresiva mejora de la calidad del servicio público. Por ello, las expresiones de disconformidad de los ciudadanos con el funcionamiento de la Justicia, es decir las quejas, reclamaciones, denuncias y sugerencias formuladas en torno a ella, no pueden ni deben ser ignoradas, sino tratadas adecuadamente, para que los Tribunales cumplan más satisfactoriamente con sus responsabilidades, los litigantes obtengan una más efectiva tutela judicial y se logre también una más completa identificación de los ciudadanos con sus instituciones, en particular con los órganos del Poder Judicial.

Esta Instrucción tiene el carácter flexible que requiere todo proyecto de nueva implantación, por lo que se deja abierta la posibilidad de ajuste y concreción que haga necesaria la experiencia derivada del funcionamiento del servicio.

Por último, y sin perjuicio de la reglamentaria publicación en el Boletín Oficial del Estado, a fin de facilitar la mayor difusión del contenido y documentos de la presente instrucción, se procede a su inserción en la página Web del Consejo General del Poder Judicial: -www.cgpj.es-.

En virtud de las anteriores consideraciones, el Pleno del Consejo General del Poder Judicial, en su reunión del día de la fecha, ha acordado aprobar la presente Instrucción, conforme a los Anexos I y II que se adjuntan, disponiendo su publicación en el "Boletín Oficial del Estado".

ANEXO I

Protocolo de servicio de tramitación de quejas y reclamaciones e información previa al ciudadano

1. La atención e información al ciudadano en sus relaciones con la Administración de Justicia.

1.1 La atención al ciudadano.

La atención al ciudadano en sus relaciones con los órganos jurisdiccionales y con la Administración de Justicia en su más amplio sentido, comprende el conjunto de actuaciones de recepción y acogida de los ciudadanos que acuden o llamen a las sedes judiciales, para facilitarles la orientación y ayuda que precisen, tanto si lo hacen a instancia de un órgano o servicio judicial como si es por iniciativa propia. Esta atención prestada debe ser personalizada, esto es, adaptada a las características sociales, culturales y familiares de cada uno de los ciudadanos que acuden a los Juzgados y Tribunales solicitando atención o información, tomando en consideración también la situación en la que ha de establecer esa relación con los órganos jurisdiccionales y el concreto objeto de la misma.

La función pública de atención e información, lleva consigo además, la necesidad de responder a concretas demandas de información sobre cauces legales, procedimientos, trámites, requisitos y documentación para las actuaciones que el ciudadano se proponga realizar.

En ningún caso la atención e información facilitada debe entrañar una interpretación normativa, consideración o asesoramiento jurídicos, o valoración económica alguna, sino una simple información de carácter general sobre posibles procedimientos legales y órganos competentes para su conocimiento y resolución. De otra parte, exige la colaboración por parte de la Administración en la cumplimentación formal de los formularios o solicitudes que los interesados puedan realizar directamente sin necesidad de representación.

1.2 La información al ciudadano.

La actividad de información al ciudadano en su relación con los órganos judiciales comprende:

1.2.1 La información general, siendo ésta la que se refiere a:

La identificación, ubicación y funciones de cualquier órgano de la Administración de Justicia y especialmente de los que se encuentren ubicados en la sede donde el ciudadano acuda. También alcanza a los organismos interrelacionados con la Administración de Justicia.

La información de los requisitos que la normativa vigente imponga a las actuaciones que el interesado pueda precisar, así como la información sobre las características genéricas de los distintos tipos de procedimientos judiciales.

La información relativa al reparto concreto de asuntos entre los órganos judiciales de la sede, la relativa a las normas de reparto en general y la difusión de aquellos actos judiciales que por su carácter público deban ser conocidos, indicando su lugar y fecha de celebración y otros datos que puedan ser de interés.

Cualquier otro dato general que el ciudadano necesite conocer en su relación con la Administración de Justicia.

Cuando resulte conveniente por su interés social una amplia difusión de una determinada información general relacionada con la Justicia, ésta se ofrecerá a los grupos o instituciones que estén interesados utilizando los medios más adecuados en cada circunstancia, a iniciativa de los órganos interesados en su difusión y en coordinación con la Unidad de Atención al Ciudadano del Consejo General del Poder Judicial.

1.2.2 La información particular es la concerniente al estado y fase de los procedimientos en tramitación y a la identificación de las autoridades y el personal al servicio de la Administración de Justicia que intervengan en la tramitación de dichos procedimientos.

1.2.3 Requisitos y límites. La información general se facilitará sin necesidad de exigir acreditación alguna, con los siguientes límites:

- a) que no afecte al contenido de la potestad jurisdiccional,
- b) que no suponga asesoramiento jurídico,
- c) que no interfiera en el ejercicio de la representación o defensa en el proceso,
- d) que no se refiera a datos relativos al honor, intimidad o propia imagen de las personas, o
- e) que no se refiera a actuaciones declaradas secretas por el tiempo que dure esta medida.

La información particular sólo se facilitará a las personas interesadas en cada procedimiento o a sus representantes legales con la debida acreditación previa.

1.3 Formas de facilitar la información.

1.3.1 Modalidad presencial y telefónica. El proceso específico de atención e información presencial y telefónica al ciudadano requiere no sólo escuchar, hablar y transmitir información sino que, con frecuencia, es necesario afrontar situaciones ante las que el funcionario debe adoptar comportamientos de índole psicológica y social que no están sometidos a reglas, normas y procedimientos como el resto del trabajo interno de la oficina judicial, pero que resultan necesarios para desarrollar adecuadamente la actividad de la función pública de la atención e información al ciudadano. En estos procesos deben respetarse las fases básicas del proceso de comunicación, esto es, acogida, escucha, gestión y facilitación de la información y despedida, todas ellas adaptadas a las características del ciudadano en cada caso concreto.

Las actividades de atención e información deberán ser reforzadas y apoyadas con información escrita que se facilitará, entre otras vías, a través de folletos divulgativos preparados al efecto.

En todo caso, la respuesta ofrecida deberá ser clara, concisa, fiable y explicativa para su mejor comprensión por el ciudadano.

1.3.2 Modalidad escrita. Para la recepción escrita de peticiones de atención e información se admitirán las distintas vías telemáticas existentes, sin perjuicio del correspondiente registro formal.

Cuando el ciudadano prefiera dirigirse por escrito a los órganos correspondientes solicitando cualquier tipo de atención o información, se procederá en un primer momento a concretar las cuestiones planteadas en su comunicación escrita para posteriormente ofrecerle una respuesta rápida, personalizada, clara, concreta y fiable.

Esta respuesta se facilitará por escrito, o por otros medios que resulten más eficaces según el caso concreto, siempre que se asegure su recepción, todo ello sin perjuicio de dejar la debida constancia a efectos internos.

Cuando el caso concreto lo requiera, se podrá acompañar a la respuesta facilitada la documentación que se estime pertinente para su mejor comprensión.

En los supuestos en que la información solicitada resulte compleja o requiera un análisis sobre si el peticionario reúne la condición de interesado, o si ésta puede afectar a diligencias declaradas secretas, a datos relativos al honor, la intimidad o la propia imagen de las personas, o bien que por estos u otros motivos diversos, no se pueda ofrecer la información solicitada, o no pueda serlo de manera inmediata, se pondrá de manifiesto esta circunstancia al interesado y, en su caso, se le informará de la posibilidad de presentar por escrito su petición, utilizando para ello el "formulario de atención al ciudadano" cuyo modelo se presenta como anexo a esta instrucción.

El formulario normalizado de atención al ciudadano se encontrará disponible y a la vista del público en todas las dependencias de los órganos judiciales para su utilización potestativa por los ciudadanos.

Igualmente, se expondrá en lugar visible un cartel anunciador de tamaño mínimo "Din A3" con el siguiente mensaje "Estamos a su disposición para informarle y atender sus sugerencias y reclamaciones".

La mención de cada Oficina de Atención al Ciudadano o, en su defecto, del órgano receptor, deberá identificarse claramente, haciendo constar en el margen superior izquierdo del formulario de atención al ciudadano su nombre, dirección, teléfono, fax, localidad y distrito postal y los otros datos identificativos que procedan.

Tanto los formularios como los carteles anunciadores se expondrán en los idiomas cooficiales de las Comunidades Autónomas.

En los lugares de gran afluencia de turismo extranjero o de residencia de personas de otra nacionalidad, particularmente si se refiere a ciudadanos de otros países de la Unión Europea, también se dispondrán en los idiomas que corresponda en función de los grupos lingüísticos mayoritarios.

El cumplimiento de estos requisitos se adecuará a las circunstancias de las sedes judiciales donde existan Oficinas Comunes de Atención al Ciudadano, en las que se centralizarán estas actuaciones.

1.3.3 General. El tratamiento de los documentos deberá incluir cuantas modalidades y procesos se puedan incorporar progresivamente en función de los avances producidos en la disponibilidad de medios por los órganos gubernativos y jurisdiccionales, particularmente como consecuencia de la progresiva informatización de la Administración de Justicia, particularmente en todo aquello que redunde en la mejora de la eficacia y calidad del servicio de atención e información al ciudadano.

2. El tratamiento de las sugerencias, quejas y denuncias

Las actuaciones a que den lugar las quejas, reclamaciones y sugerencias formuladas al amparo de lo dispuesto en el Reglamento 1/1998, de 2 de diciembre, del Consejo General del Poder Judicial, por su específica naturaleza de meras reclamaciones, no susceptibles de afectar a derechos e intereses ni a situaciones jurídicas individualizadas, no podrán ser objeto de recurso cuando no se vean afectados tales derechos, intereses o situaciones, con independencia de los que pudieran proceder en los procedimientos gubernativos o jurisdiccionales con los que estuvieran relacionadas dichas quejas o reclamaciones o que pudieran resultar de las mismas, asegurando en todo caso el pleno respeto a la potestad jurisdiccional del órgano que estuviere conociendo de dicho asunto.

Por ello, si el contenido de una reclamación, queja o sugerencia excediese del ámbito del citado Reglamento, se procederá a dar a la misma el trámite adecuado, o a su remisión al órgano competente para su conocimiento y resolución. Las quejas, sugerencias o reclamaciones formuladas al amparo de lo dispuesto en el Reglamento 1/1998 no podrán tampoco afectar a los posibles procedimientos gubernativos o jurisdiccionales en curso, de nuevo sin perjuicio de no demorar innecesariamente la obligada atención y satisfacción en justicia de los intereses o situaciones subyacentes a las mismas, en la forma y por el órgano que corresponda.

2.1 Ámbito.

2.1.1 Las sugerencias. Se admitirán sugerencias relativas a las cuestiones generales, formuladas por teléfono o por escrito, aunque el interesado no facilite su identidad, siempre que su objeto sea relevante a efectos estadísticos u otros de interés para el funcionamiento de la Administración de Justicia.

Las sugerencias presentadas por personas identificadas se tramitarán de modo similar a las quejas. Cuando traten sobre cuestiones generales en la comunicación al interesado resultará suficiente una contestación simple de agradecimiento, siguiendo en los aspectos aplicables, el esquema de los modelos de contestación que figuran en el anexo.

Excepcionalmente, con el fin de no perder información que pueda resultar relevante a efectos estadísticos y otros, se admitirá la recepción de sugerencias anónimas siempre que trate de cuestiones de funcionamiento general. En éste caso, el funcionario que atienda al interesado, cumplimentará el formulario correspondiente de atención al ciudadano anotando en la casilla relativa al nombre el término "anónimo". Seguidamente se procederá, sin más formalidad, a la comprobación y solución que proceda en función del interés de la

sugerencia.

2.1.2 Las quejas y denuncias. Las quejas y denuncias sobre el funcionamiento de los Juzgados y Tribunales, tendrán que presentarse siempre por escrito y será preceptivo que el interesado deje constancia de sus datos personales de identidad y localización.

Los hechos o incidencias que motiven la tramitación y resolución de las quejas y denuncias contempladas en el Reglamento 1/98 del Consejo General del Poder Judicial y que se desarrollan en esta instrucción se refieren exclusivamente a las cuestiones que sean ajenas al ámbito disciplinario. De no serlo así, cualquier denuncia que se presentase con indicios de carácter disciplinario, será remitida inmediatamente al Servicio de Inspección o, en su caso (artículo 423 LOPJ) a la Sala de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia, o al Ministerio de Justicia o Consejería de Justicia de la Comunidad Autónoma, en función del cuerpo al que pertenezca el funcionario afectado, sin perjuicio de subsanarse, si fuera posible, la situación objeto de la disconformidad.

2.2 Competencia.

La competencia para la tramitación, atención, y en su caso, adopción de las prevenciones y medidas que se estimen pertinentes en relación con las quejas, reclamaciones y sugerencias presentadas por los ciudadanos, corresponde a los Presidentes de los Tribunales y Audiencias, a los Jueces Decanos y donde éstos no existan, a los Jueces únicos, según el órgano a que se refieran, así como al Servicio de Inspección del Consejo General del Poder Judicial y a los órganos competentes del mismo sobre aquellas que se reciban directamente en el propio Consejo General.

En el supuesto en que el órgano receptor de la queja o sugerencia fuera precisamente el afectado, esto es, al que se refiera la disconformidad, sin perjuicio de adoptar, en su caso, las medidas necesarias para subsanar la situación que se encontrase en el origen de la misma, dará traslado de ella de modo inmediato al órgano de gobierno superior.

Si el objeto de la queja, reclamación o sugerencia no se refiere a la Administración de Justicia, sino a otros organismos o entidades, se le hará saber así al interesado, ofreciéndole la información y la ayuda necesaria para la remisión del asunto al organismo competente para su conocimiento.

2.3 Tramitación.

2.3.1 Eficacia. La tramitación de las sugerencias, quejas y reclamaciones debe evitar todo formalismo y asumir una perspectiva de servicio eficaz y de información y explicación positiva al ciudadano. Siempre que sea viable, el proceso descrito se desarrollará mediante la utilización de medios ofimáticos que permitan una mayor agilidad en la tramitación del mismo.

2.3.2 Presentación. El formulario de atención al ciudadano que figura en el anexo de la instrucción podrá ser utilizado para la presentación de quejas, reclamaciones, denuncias y sugerencias, así como para la solicitud de información cuando esta no se pueda facilitar en el momento y se tendrá a disposición de los interesados en la forma prevista en el artículo 5.2 del Reglamento 1/1998.

Partiendo del carácter potestativo de estos formularios, se procurará que los textos y escritos presentados contengan la mención completa y suficiente de las circunstancias de identificación de los interesados, del objeto de su queja, reclamación, denuncia o sugerencia, del órgano al que se dirige y del órgano jurisdiccional y procedimiento al que se refiere, orientando en su caso a los interesados a estos mismos fines y sin que ello dificulte o demore en ningún momento la presentación de su solicitud. Se admitirá su presentación en cualquier soporte, sea en soporte papel, se realice o no por medio del formulario normalizado y se admitirá también su presentación en soportes y formatos distintos cuando el ciudadano así lo desee, de modo que sea posible conocer el contenido de su solicitud y cumplimentar la misma, o cuando las circunstancias del supuesto lo requieran. Igualmente se admitirá su presentación mediante los distintos medios telemáticos, sin perjuicio de proceder al correspondiente registro.

Las quejas, denuncias y sugerencias se podrán presentar directamente en los servicios comunes de las Oficinas de Atención al Ciudadano y donde no existan éstas, en los órganos judiciales o en los de gobierno. Igualmente podrán presentarse a través de los Registros contemplados en el artículo 38.4 de la Ley 30/92 de 26 de noviembre (órganos de la Administración del Estado, Autonómica o Local, Oficinas de Correos y representaciones diplomáticas o consulares de España en el extranjero).

Cuando en el órgano judicial competente se reciban escritos de queja, reclamación, denuncia o sugerencia cuyo soporte de presentación no se ajuste al formulario normalizado de atención al ciudadano, el funcionario trasladará a un formulario normalizado de atención al ciudadano los datos e información que figuren en el escrito recibido, al cual se unirá el escrito presentado.

Los formularios contenidos en el Anexo II de la presente Instrucción podrán ser modificados en función de las necesidades del servicio y de la experiencia resultante de su implantación.

2.3.3 Disponibilidad. Es responsabilidad de cada dependencia, servicio u oficina judicial la puesta a disposición del público del "formulario de atención al ciudadano" siguiendo las pautas y el modelo que se establece en el Reglamento 1/98 del Consejo General del Poder Judicial y en la presente Instrucción.

2.3.4 Accesibilidad. Los funcionarios colaborarán en la cumplimentación del formulario cuando así se solicite por los interesados y verificarán que los datos requeridos están completos.

2.3.5 Advertencia. Es obligatorio advertir al ciudadano en el momento de su presentación de que las quejas, reclamaciones y sugerencias formuladas no tendrán en ningún caso la calificación de recurso administrativo y que su interposición no paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente. Igualmente se le informará de que la presentación de su queja, reclamación, denuncia o sugerencia, no afectará en modo alguno el ejercicio de las restantes acciones o derechos, que de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, pueda ejercer el interesado.

2.3.6 Registro. Recibida una queja, reclamación, sugerencia o petición escrita de información, se registrará de forma inmediata o a la mayor brevedad posible. El impreso original del formulario de atención al ciudadano, será el primer documento del expediente que se forme.

En el caso de que el interesado no deje constancia de su identidad, seguidamente se procederá, sin más formalidad, a la comprobación y solución que proceda en función del interés de la sugerencia.

A cada petición presentada por los ciudadanos, se le asignará un número de orden consecutivo, que separado por una barra o similar irá seguido de los dos últimos dígitos del año de presentación, correspondiendo a la primera presentada en cada año el número uno.

Cuando la misma persona presente de forma repetida quejas sobre el mismo asunto y por el mismo motivo, se acumularán todas a la primera, tramitándose en un solo expediente. Se dejará constancia de tal acumulación y a efectos estadísticos tendrán la consideración de una única queja.

2.3.7 Acuse de recibo. Cuando el ciudadano presente directamente su queja, en el mismo acto se completarán los datos que haya omitido y se le entregará una copia sellada del formulario relleno a modo de acuse de recibo, ofreciéndole simultáneamente información sobre el proceso que genera la presentación de su escrito.

Cuando presente la queja por otros medios, se le acusará recibo bien de forma escrita o por teléfono u otro medio telemático, dejando en estos casos constancia interna de tal actuación. En ese trámite, se le harán las advertencias indicadas en el apartado 2.3.5 de la presente Instrucción y al propio tiempo se le informará del órgano que habrá de resolver sobre la reclamación y del proceso establecido al efecto.

Para el acuse de recibo escrito se seguirá el modelo que se presenta en el anexo a esta Instrucción en el que se le dará a conocer al ciudadano que se inician los trámites para la resolución de su disconformidad en el plazo más breve posible.

2.3.8 Envío de la copia al Consejo General del Poder Judicial. En el mismo día de la presentación, o en todo caso en el plazo máximo de cuarenta y ocho horas, se remitirá copia de la reclamación, queja o sugerencia a la Unidad Central de Atención al Ciudadano del Consejo General del Poder Judicial. Esta Unidad recibirá, registrará y archivará la copia recibida en espera de recibir en el plazo máximo de un mes la resolución adoptada al respecto.

Si la Unidad Central de Atención al Ciudadano del Consejo General del Poder Judicial al recibir la copia de la queja, reclamación o sugerencia estimara que el contenido de la misma se refiere a posibles indicios de responsabilidad disciplinaria, remitirá la misma al Jefe del Servicio de Inspección del Consejo General del Poder Judicial, sin perjuicio de que en el lugar de origen se continúe actuando para subsanar las anomalías denunciadas.

2.3.9 Hoja de tramitación. A continuación del formulario original de cada queja se unirá la hoja de tramitación. Se adjunta en el anexo de la presente instrucción un modelo orientativo de la misma. En ella el funcionario anotará, por orden cronológico, las gestiones que se vayan realizando para la resolución de la queja, así como los datos de interés para su mejor conocimiento. Si el interesado presentara documentación, ésta se unirá a continuación de la hoja de tramitación.

2.3.10 Obtención de información sobre las anomalías manifestadas. Al margen del cauce por el que se hubiera recibido la queja, reclamación, denuncia o sugerencia, se procederá a la mayor brevedad a solicitar del interesado cualquier dato, documento, aclaración o información complementaria que se precise, por el medio que resulte más ágil y eficaz (teléfono, fax, correo electrónico, correo ordinario...) a fin de poder atender adecuadamente a su solicitud.

Los órganos competentes para solucionar las quejas, reclamaciones y sugerencias deberán solicitar, bien de forma oral o escrita según lo requiera el caso, los antecedentes e informes sobre la cuestión suscitada a fin de poder atender adecuadamente la misma o para adoptar las medidas oportunas para la subsanación de la anomalía.

Cuando proceda trasladar la queja para su solución a otro órgano judicial, se hará saber al interesado a qué órgano se remite y éste, una vez recibida la queja, reclamación o sugerencia acusará recibo de la recepción de la misma en cualquiera de las modalidades descritas en el plazo máximo de cuarenta y ocho horas. Este acuse de recibo se realizará tanto al órgano remitente como al interesado.

2.3.11 Corrección de anomalías. Cuando la queja se presente de forma directa y presencial por el ciudadano, se intentará dar solución al problema planteado de manera inmediata. Si esto no fuera posible, se informará al ciudadano de las gestiones que se seguirán y de que se le mantendrá informado sobre las mismas, cuando así lo solicite o cuando se estime necesario por la naturaleza del caso planteado.

Verificada la fundamentación de la disconformidad, si es viable su solución directa desde los órganos genéricos competentes, se adoptarán las prevenciones necesarias para la subsanación de las anomalías detectadas.

Si esto no fuera posible, se interesará del órgano judicial que corresponda la adopción de las actuaciones que procedan. Este por su parte adoptará las medidas necesarias para subsanar las anomalías que estuvieren en el origen de la reclamación o sugerencia, participando dichos extremos al primer órgano receptor de la queja quien procederá a comunicar al interesado las medidas adoptadas al respecto.

Cuando del contenido inicial de la sugerencia o queja, o cuando durante su tramitación se deduzca que la resolución de la misma depende en todo o en parte del organismo con competencias en materia de la Administración de Justicia, se le remitirá copia de la misma solicitando a su vez que se comuniquen las medidas adoptadas por su parte para subsanar las anomalías manifestadas, participando al interesado el hecho de la remisión, así como la ulterior contestación, una vez recibida.

2.3.12 Comunicación de las medidas adoptadas al interesado. El órgano encargado de tramitar la queja o reclamación informará al interesado a la mayor brevedad de las medidas adoptadas para subsanar la anomalía bien de forma oral o escrita, según lo requiera el caso o lo solicite el interesado, todo ello sin perjuicio de dejar la debida constancia interna en la hoja de tramitación correspondiente.

En la comunicación al interesado, además de contener la fecha, las medidas adoptadas para subsanar la anomalía y el número de expediente asignado, se hará una breve referencia a los hechos objeto de disconformidad y se le informará de la finalización del expediente.

Esta comunicación debe ser explicativa, para lo que se utilizará un lenguaje claro y sencillo para su mejor comprensión. Cuando se utilice la contestación escrita debe seguirse el modelo de contestación al ciudadano que se adjunta en el anexo de la presente instrucción.

2.3.13 Comunicación de las medidas adoptadas al Consejo General del Poder Judicial. Cuando la comunicación al interesado se efectúe por escrito, se procederá a remitir una copia de la carta a la Unidad Central de Atención al Ciudadano del Consejo General del Poder Judicial, en otros casos se remitirá a esta unidad un oficio en el que conste la fecha de la comunicación, el número de expediente asignado, una breve referencia a los hechos objeto de disconformidad, las decisiones y medidas adoptadas, así como el hecho de tener por finalizado el expediente, todo ello a efectos estadísticos, de verificación y demás que fueran procedentes.

2.3.14 Verificación de la subsanación de la anomalía. Los Presidentes de Tribunales y Audiencias, Decanos o el Servicio de Inspección del Consejo General del Poder Judicial, comprobarán que se han aplicado las medidas correctoras necesarias para la subsanación de la situación anómala, todo ello con estricto respeto a la potestad jurisdiccional.

2.3.15 Archivo. Una vez efectuada la comunicación al interesado y remitida copia de la misma u el oficio en su caso a la Unidad Central de Atención al Ciudadano del Consejo General del Poder Judicial, se procederá al archivo de la queja, reclamación o sugerencia.

El expediente finalizado, que estará integrado por el formulario de atención al ciudadano, la hoja de tramitación, los documentos aportados por el interesado y los documentos escritos que se hayan generado en su tramitación, se remitirá en el plazo máximo de un año desde su fecha de archivo al Servicio de Archivo Central del Órgano de Gobierno correspondiente.

2.3.16 Estadística. La centralización del procesamiento y el análisis de los datos estadísticos relativos a las sugerencias, quejas y reclamaciones corresponde a la Unidad Central de Atención al Ciudadano del Consejo General del Poder Judicial. Esta estadística se elaborará sobre la documentación que obligatoriamente debe remitir cada órgano y servicio judicial a la citada Unidad. Del resultado estadístico se dará publicidad en la Memoria anual editada por el Consejo General del Poder Judicial.

3. Oficinas de atención al ciudadano.

Al amparo del artículo 272 de la Ley Orgánica del Poder Judicial y del artículo 97 del Reglamento 5/95, de los Aspectos Accesorios de las Actuaciones Judiciales, conforme al cual podrán establecerse servicios comunes para la mejor atención al ciudadano y con respecto hacia el contenido del número 4 del artículo 272, a fin de contribuir a la elaboración de unas indicaciones de referencia en el establecimiento y prestación del servicio de este tipo de servicios y dependencias, se recomienda que las autoridades competentes al respecto tengan en cuenta para la adecuada creación y puesta en funcionamiento de las Oficinas de Atención al Ciudadano los siguientes criterios orientativos básicos.

Servicios Comunes. Se aconseja la creación de servicios comunes de Oficinas de Atención al Ciudadano en todos los edificios judiciales y especialmente en aquellos que acojan a más de cuatro órganos judiciales, con prioridad para los que cuenten con más de diez.

Localización. Es recomendable que las oficinas se encuentren lo más próximas a las entradas más concurridas de los edificios y a ser posible con el mínimo de barreras arquitectónicas para su acceso. De otra parte conviene que la señalización e identificación de las oficinas sean suficientes y estratégicas para que, incluso desde el exterior, se facilite su localización.

Infraestructura. Se recomienda que las oficinas que se creen tengan elementos identificativos comunes y diseños homogéneos, así como que sean espaciosas, bien iluminadas, de aspecto acogedor, con zonas de espera cómodas, zonas para consulta de libros y confección de escritos, así como la disposición de expositores de folletos informativos y buzones de sugerencias.

El diseño y el mobiliario de estas oficinas debería permitir que los ciudadanos puedan ser atendidos cómodamente y preservando su intimidad, recomendándose para ello la eliminación de mostradores, cristaleras y similares que obstaculicen la atención personalizada.

Organización. Las Oficinas de Atención al Ciudadano, cuando el volumen de demanda del servicio lo aconseje, podrán desagregarse en unidades de atención presencial rápida o de choque, o lenta para una información más pormenorizada que requiere un proceso de gestión más prolongado, así como en unidades de atención telefónica, las cuales se recomienda que se encuentren separadas de las anteriores al objeto de evitar distorsiones mutuas.

Medios. Igualmente se recomienda dotar a las oficinas de herramientas de consulta suficientes y actualizadas para que la atención e información facilitada a los interesados sea ágil, correcta y fiable. Es aconsejable dejar abierta la posibilidad futura de conexiones con la red integral prevista para el conjunto de la Administración de Justicia que permita el acceso y la consulta rápida a la información de que pueda disponerse.

Disponibilidad. Sería conveniente que la prestación del servicio se ofrezca durante el horario completo de la jornada laboral y, si fuera posible y las circunstancias del lugar lo aconsejaran, se prolongara el servicio en horario de tarde. En otro caso, se recomienda la instalación de contestadores automáticos o similares u otros

medios tecnológicos que permitan recibir demandas de petición de información cursadas desde otros lugares o fuera de la jornada laboral. De otra parte, se recomienda una adecuada publicidad del número de teléfono de las Oficinas de Atención e Información al Ciudadano al objeto de potenciar su utilización para evitar esperas y desplazamientos innecesarios.

Flexibilidad. Es aconsejable que la organización y distribución del trabajo en estas oficinas se gestione con la máxima flexibilidad posible para adaptarse a las variadas situaciones o requerimientos en función de los tipos distintos de localidades y características de las sedes en las que presten servicio.

Plantilla. La plantilla del personal debería mantenerse en todo momento ajustada a la demanda del servicio en función del ritmo de afluencia de personas y de peticiones de atención e información. Este flujo normalmente es variable a lo largo de la jornada laboral, por lo que se recomienda una planificación de puestos de trabajo suficientes para cada momento de la jornada.

Como criterio general, se recomienda un puesto de trabajo de informador por una media diaria máxima de 80 consultas formuladas por los ciudadanos o, siguiendo otra pauta, un puesto de informador por cada 25.000 procedimientos en tramitación del total de los órganos judiciales de la sede. En todo caso, se aconseja un mínimo de dos funcionarios en esta clase de servicio por cada edificio judicial.

Características del personal. Los funcionarios que presten su servicio en las Oficinas de Atención al Ciudadano deberían seleccionarse de acuerdo con el puesto de trabajo a desempeñar, valorándose entre sus características no solo sus conocimientos jurídico-procesales, sino también su capacidad y disposición para el trato con los ciudadanos y su sensibilidad por la calidad de servicio prestado, materia para la que se recomienda que reciban formación expresa y especializada en relación con el ámbito judicial.

Coordinación. La coordinación de la actividad de asistencia e información al ciudadano en este ámbito corresponde a la Unidad Central de Atención al Ciudadano del Consejo General del Poder Judicial, sin perjuicio de la que corresponda a las administraciones con competencia en materia de medios al servicio de la Administración de Justicia en el ámbito de su responsabilidad.

Las dependencias de la mencionada Unidad, a fines exclusivamente informativos y de coordinación con otras instituciones y organismos, puesto que podrán ser trasladadas en función de las necesidades del servicio, se encuentran en la Calle Trafalgar número 27-29, Madrid (28071), teléfono: 91-7005868 E-mail: atención.ciudadano@cgpj.es, y fax 91-7005867.

Colaboración. Se formarán equipos de trabajo integrados por personal de la Unidad Central de Atención al Ciudadano del Consejo General del Poder Judicial y del organismo autonómico correspondiente con competencia en materia de Administración de Justicia, así como por los Presidentes o Decanos afectados cuya participación podrá ser directa o delegada; todo ello al objeto de colaborar conjuntamente en la planificación, creación y control del buen funcionamiento de las Oficinas de Atención al Ciudadano con el fin de garantizar la calidad en la prestación del servicio, asegurar una comunicación más fluida entre los distintos órganos y administraciones que coadyuvan a la prestación del servicio, evitar la duplicidad de actuaciones e intercambiar la necesaria información.

Apartado final.

El Consejo General del Poder Judicial, con independencia de la aplicación de esta Instrucción en función de las actuales disponibilidades de medios personales y materiales, sobre las cuales la aplicación inicial de sus previsiones no comporta incremento o alteración, participará expresamente esta Instrucción General al Ministerio de Justicia y a las Comunidades Autónomas con competencia en materia de medios personales y materiales de la Administración de Justicia e incluirá las necesarias menciones en la relación circunstanciada de necesidades existentes, al objeto de que puedan adoptar en el ejercicio de sus competencias las decisiones oportunas que permitan mejorar y desarrollar las actividades previstas en el Reglamento 1/1998 y en la presente Instrucción hasta conseguir un sistema integral y pleno de atención al ciudadano en el ámbito de la Administración de Justicia, todo ello de conformidad con lo dispuesto en el artículo 37 números 1 y 2 de la Ley Orgánica del Poder Judicial.