

Informe de gestión



Supervisión de la actividad de las administraciones públicas

1 ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

Consideraciones generales

La importancia de los contenidos de algunas cuestiones relativas al servicio público de la Justicia ha aconsejado este año trasladar ese epígrafe en el primer lugar del presente capítulo. Por un lado hay que destacar la intervención del Defensor del Pueblo para evitar la extradición a Turquía de dos periodistas detenidos en España. Su situación impulsó al defensor a actuar en el marco de sus competencias. El resultado de las gestiones realizadas, tal y como se refleja páginas más abajo, fue satisfactorio.

Por otro lado, se considera que debe llamarse la atención sobre la antigüedad de la legislación española en materia de testigos protegidos, que data de 1994. Se trata de una ley que cuenta con solo cuatro artículos y que carece de desarrollo reglamentario. La importancia de esta figura en la lucha contra formas especialmente graves de criminalidad y los problemas expuestos en una queja particularmente relevante confirman la conveniencia de reforzar este derecho.

Destacadas estas dos cuestiones, hay que recordar que el Defensor del Pueblo se ocupa de la Justicia como servicio público. La imposibilidad de conocer de asuntos sometidos al Poder Judicial, o ya resueltos por este, en virtud de las disposiciones de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo, conducen a que sean aquellos aspectos relacionados con el buen funcionamiento del sistema judicial —sin entrar en los contenidos de las resoluciones judiciales— los que centren las tareas de la institución en este sector de la actividad pública.

Con todo, en el año 2017, 490 ciudadanos han presentado queja por discrepar de una resolución judicial (285) o por desacuerdo con un procedimiento judicial en trámite (205). Estas cifras son prácticamente idénticas a las del año anterior, en el que 497 ciudadanos presentaron queja por discrepancia (272) o por pendencia judicial del asunto (225). Se consolida así la fuerte reducción de este tipo de quejas con respecto a 2015, pues 700 ciudadanos habían presentado queja por estas razones en aquel año, reducción atribuible a un mejor conocimiento por parte de los ciudadanos de las competencias del Defensor del Pueblo en la materia, que se explican en la página web, a través de la cual se presentan actualmente la mayoría de las quejas, y que son indicadas justo en el momento en el que se va a rellenar el formulario correspondiente.

Según datos del Consejo General del Poder Judicial, contenidos en la *Memoria 2017* (con datos de 2016), en 2016 ingresaron en los tribunales de justicia 5.813.137 asuntos, lo que constituye una espectacular disminución con respecto a los 8.478.698

del año anterior. La razón no es una súbita disminución de la alta litigiosidad característica de la sociedad española (lo que hubiera significado un cambio sociológico de gran calado, derivando hacia la mediación u otros sistemas el mecanismo para la resolución de conflictos), sino determinadas reformas normativas aprobadas en 2015 —fundamentalmente la despenalización de las faltas y el hecho de que los atestados policiales sin autor conocido no se remitan ya al juzgado—, que han hecho descender bruscamente los asuntos ingresados en el orden jurisdiccional penal. Los 3.365.927 asuntos penales ingresados en 2016 son un 42 % menos que los 5.806.074 ingresados el año anterior.

Por otra parte, los 1.868.228 asuntos ingresados en la jurisdicción civil suponen un descenso del 9,9 % con respecto al año anterior (2.074.048). En la jurisdicción contencioso-administrativa, la entrada de asuntos se mantiene (196.157, una disminución del 1,3 %, frente a los 198.720 del año anterior) y en la jurisdicción laboral o social la disminución es mayor (382.579 asuntos frente a 399.592 del año anterior, una disminución del 4,3 %). Esta disminución en el orden social puede deberse a la mejora en la situación económica del país, pues no puede olvidarse que en lo peor de la crisis la entrada de asuntos en la jurisdicción social se acercó al medio millón.

En 2017 se han recibido 74 quejas sobre demoras judiciales en la jurisdicción civil (frente a las 79 del año anterior); 40 en la penal (frente a las 34 del año anterior); 4 en la contencioso-administrativa (frente a las 11 del año anterior); 10 en la social (12 el año anterior); y 3 en la mercantil (5 el año anterior). La cifra total asciende a 131, 10 menos que el año anterior, en que fue de 141, consolidándose la tendencia a la baja entonces apuntada.

Las quejas dirigidas al Defensor del Pueblo permiten detectar importantes problemas de la Justicia, entendida, según se ha apuntado al principio, como servicio público. Debe destacarse, en primer lugar, el fracaso del Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo. Si bien se dictó con el propósito de reducir la previsible litigiosidad derivada de la anulación de esta cláusula en las hipotecas, el resultado no ha sido el esperado: el número de demandas judiciales superaba en diciembre de 2017 las 156.000, con la consiguiente sobrecarga de trabajo en los tribunales. Si el establecimiento de mecanismos extrajudiciales eficaces es presupuesto necesario para reducir la litigiosidad y, consecuentemente, las dilaciones indebidas que padecen los ciudadanos, es evidente que el real decreto-ley citado no ha conseguido el resultado que cabía esperar de un procedimiento creado, precisamente, para evitar que los ciudadanos tuvieran que acudir a los tribunales para obtener satisfacción en una cuestión sencilla desde el punto de vista jurídico pero muy importante para las economías familiares.

Las dilaciones conocidas por el Defensor del Pueblo denotan que, muchas veces, no se ha conseguido la justicia rápida que los ciudadanos demandan. No puede, por ejemplo, solicitarse una subasta judicial en febrero de 2016 y que no se haya celebrado en mayo de 2017; no puede dictarse una sentencia en octubre de 2017 y que el lanzamiento derivado de su ejecución se programe para septiembre de 2018; no puede presentarse una demanda mercantil en octubre de 2014 y que se señale vista para septiembre de 2019; no puede iniciarse una causa penal en 2010 y dictarse sentencia en abril de 2017; no puede presentarse una demanda de lo social en 2015 y estar previsto el dictado de la sentencia para finales de 2019. Todos estos ejemplos son casos reales y conocidos por el Defensor del Pueblo y de ellos se hablará con mayor detalle más adelante en este informe.

El Defensor del Pueblo ha formulado diversas **Recomendaciones** sobre problemas estructurales de juzgados concretos, siempre previo conocimiento de su situación exacta a través de los rigurosos informes que traslada al Defensor del Pueblo el Consejo General del Poder Judicial. Tanto este órgano constitucional como la Fiscalía General del Estado prestan una inestimable colaboración al Defensor del Pueblo para el mejor conocimiento de la situación en los órganos jurisdiccionales y el desarrollo de procedimientos individualizados en todos los órdenes jurisdiccionales.

Los fallos informáticos en la Administración de Justicia, que se repiten con demasiada frecuencia, causan problemas a ciudadanos y profesionales. La situación se agrava teniendo en cuenta la obligatoriedad de uso de estos sistemas frente a los tradicionales de presentación de escritos y la extraordinaria importancia del cumplimiento exacto de los plazos en derecho procesal. Es necesario reforzar las inversiones en informática judicial —competencia tanto de la Administración General del Estado como de las comunidades autónomas— y garantizar la compatibilidad de los sistemas, con independencia de la titularidad de la competencia al respecto.

Con relación a los abogados, puede destacarse la aclaración interpretativa, en el marco de una actuación de oficio del Defensor del Pueblo, de la Disposición transitoria única de la Ley 34/2006, sobre el acceso a la profesión —de la que se hablará posteriormente— y el repunte del número de quejas recibidas sobre el funcionamiento del turno de oficio de abogados, que ha alcanzado la cifra de 56, frente a las 39 del año anterior. Con respecto al funcionamiento de los colegios (a los que se dirigen los ciudadanos cuando quieren quejarse de la actuación de un abogado; el abogado como tal, al ser un profesional privado, no entra en el ámbito competencial fiscalizable por el Defensor del Pueblo), se han recibido 51 quejas, el doble que el año anterior, en que fueron 26. Los colegios de abogados y el turno de oficio constituyen la vertiente de la abogacía como corporaciones de derecho público y como servicio público, y han de procurar la mejor atención posible a los ciudadanos para los que trabajan.

1.1 SERVICIO PÚBLICO DE LA JUSTICIA

Se incluyen en este apartado muy diversos asuntos relacionados con la Justicia, distintos a las dilaciones y a las cuestiones relativas a la planta judicial.

Protección de disidentes políticos

En el mes de agosto el Defensor del Pueblo abrió una investigación de oficio ante la **Secretaría de Estado de Justicia** y ante la **Fiscalía General del Estado**, tras conocer que dos periodistas, uno de nacionalidad turca y sueca y otro de nacionalidad turca y alemana, habían sido detenidos, respectivamente, los días 3 y 19 de agosto, ambos sujetos a un proceso de extradición pasiva a solicitud de Turquía.

Esta decisión se adoptó para conocer la situación de esos procedimientos de extradición pasiva y la posición del Ministerio de Justicia al respecto, siempre con pleno respeto a las decisiones judiciales que se hubieran tomado o pudieran tomarse, aunque se subrayó la preocupación por la situación de los periodistas, dado que la aplicación del Convenio Europeo de Derechos Humanos fue suspendida hacía más de un año por el Estado turco y eran de público conocimiento las detenciones masivas de miles de personas en los últimos meses y, específicamente, las medidas represivas adoptadas contra periodistas, así como la destitución de cerca de 3.000 jueces y decenas de miles de funcionarios.

Se insistió en que estas circunstancias debían ponderarse tanto en la fase gubernativa previa a la decisión sobre la continuidad del procedimiento de extradición como, eventualmente, en la fase gubernativa posterior a una decisión de la Audiencia Nacional.

Finalmente, estas extradiciones no se van a producir, siendo conformes en este punto la posición del Gobierno y la del ministerio fiscal, lo que debe ser valorado muy positivamente por el Defensor del Pueblo (17015757).

Garantías de los testigos protegidos

El Defensor del Pueblo quiere llamar la atención sobre los problemas prácticos que padecen los testigos protegidos y la importancia de esta figura para la persecución de delitos graves y complejos. Sería conveniente —teniendo en cuenta que la Ley Orgánica 19/1994 es muy breve y ya antigua— abrir la reflexión sobre la conveniencia de su reforma o sustitución, considerando las experiencias acumuladas en la materia que, por razones obvias, no acostumbran a ser un motivo de queja frecuente.

Se recibió un escrito relativo a una testigo que denunció a una organización de trata de seres humanos y que tuvo la consideración de testigo protegido a efectos de la Ley Orgánica 19/1994, de 23 de diciembre, de protección a testigos y peritos en causas criminales.

Al revelarse la identidad de la afectada durante la celebración del juicio, recibió una nueva identidad en una comisaría de la Policía Nacional, y cambió de ciudad de residencia. La testigo protegida afirmaba que al tener una nueva identidad, todo su pasado había desaparecido, no disponiendo de ningún documento necesario para llevar a cabo una vida normal, pues no poseía, por ejemplo, una partida de nacimiento con su nueva identidad, ni información de algún organismo público de cómo proceder en lo sucesivo.

La parquedad en la regulación de la ley citada conlleva que el testigo protegido, según afirmaba la compareciente, no hubiera percibido ningún tipo de remuneración o contraprestación por su cooperación con la Administración de Justicia en la desarticulación de la organización criminal de la que fue víctima de trata, pese a lo dispuesto en el artículo 3.2 de la ley de referencia.

Admitida la queja ante la **Dirección General de la Policía**, en el informe remitido se indicó que desde el juzgado del lugar donde residía inicialmente la persona afectada se determinó que el juez titular del Registro Civil de la ciudad donde pasó a residir posteriormente fuese el encargado de librar dicha partida de nacimiento, a quien se le envió copia del auto donde se declaraba a la interesada como testigo protegida por parte del letrado de la Administración de Justicia del mencionado juzgado.

Al considerar esta institución la situación en la que se encontraba la interesada y que ningún organismo era capaz de dar respuesta a los problemas planteados, como obtener un certificado de nacimiento conforme a sus nuevos datos de filiación, que, al parecer, no se le había expedido a esa fecha, se iniciaron actuaciones con la **Fiscalía General del Estado**, desde la que se informó que, ante el problema en la documentación de los testigos protegidos, a los que solo se facilita el DNI, se había dado cuenta al fiscal de sala encargado de trata de seres humanos y extranjeros, por si fuera pertinente instar de la Dirección General de Registros y Notariado una circular o las modificaciones legislativas oportunas, dada la laguna legal que suscita este caso.

Por lo anterior, se solicitó la colaboración de la **Secretaría de Estado de Justicia** que dio traslado de un informe de la **Dirección General de Registros y Notariado**, del siguiente tenor: «La legislación del Registro Civil prevé el cambio de nombre y apellidos de los españoles. En efecto, los artículos 58 de la Ley del Registro Civil y 208 del Reglamento del Registro Civil prevén que en caso de que el solicitante de la autorización del cambio de nombre y/o apellidos sea objeto de violencia de género y en cualquier otro

supuesto en que la urgencia de la situación así lo requiriera podrá accederse al cambio por Orden del Ministerio de Justicia, en los términos fijados por el reglamento. En estos casos, para salvaguardar la identidad del interesado, se ordena la práctica de una inscripción ficticia no referenciada con la antigua y solo relacionada a través del título registral que fundamenta el nuevo asiento y el cancelado, que deberá ser debidamente custodiado por el juez encargado como archivo reservado, personal y secreto. A continuación se expediría el correspondiente certificado de nacimiento.

»Lo anterior requiere la tramitación de un expediente en el registro civil del domicilio a solicitud del interesado/a cuya resolución es competencia del Ministerio de Justicia y por delegación de la Dirección General de los Registros y del Notariado y en el que debe quedar acreditado, a través de los correspondientes informes emitidos por quién corresponda, que concurren las circunstancias que justifican este tipo de cambios.

»Por otra parte ha de indicarse que del contenido del escrito remitido no queda claro si la testigo protegida ostenta la nacionalidad española o no. A este respecto ha de señalarse que los órganos españoles carecen de competencia para cambiar el nombre y/o apellidos de un extranjero pues según establecen los artículos 9.1 del Código Civil y 219 del Reglamento del Registro Civil, el nombre y apellidos de los ciudadanos extranjeros se rigen por su ley nacional. Tampoco se clarifica si se tramitó alguna solicitud en el Registro Civil de (...) ni su resultado» (16002472).

Interés superior del menor. Pena de arresto domiciliario

Al conocerse, a través de la Plataforma de Afectados por la Hipoteca de Vallecas, que un menor de tres años se encontraba junto a sus padres en un domicilio, cumpliendo estos la pena de arresto domiciliario de 45 días subsidiario al impago de una multa penal de 270 euros a cada uno de los progenitores, se incoó una actuación de oficio con la **Fiscalía General del Estado** para saber si se habían adoptado todas las medidas necesarias para garantizar la preservación del interés superior del menor en este caso, que conlleva necesariamente, no solo que se mantenga en compañía de sus padres, sino también que pueda asistir a la guardería con normalidad, salir del domicilio, etc. Así como, si se podría instar por el ministerio fiscal alguna medida adicional, como por ejemplo, permitir un horario restringido de salidas del domicilio de sus padres junto al niño, siempre en su beneficio, sin que ello fuese considerado quebrantamiento de condena.

La fiscalía informó de que la situación del menor podía ser solventada mediante una simple solicitud dirigida al juzgado, informándole de la necesidad de atender al menor, proponiendo el cumplimiento del arresto sustitutorio de forma sucesiva y no

simultánea de ambos progenitores, precisamente para prestar la atención necesaria al menor (17005926).

Exposición mediática del menor

Es constante la preocupación del Defensor del Pueblo para que en todo momento esté garantizado el superior interés del menor, máxime cuando se puede ver afectado por procesos judiciales que le incumben directamente. En el estudio sobre *La escucha del menor víctima o testigo* (2015), elaborado por esta institución, se resalta la necesidad de la preservación de la intimidad de los menores envueltos en determinados procesos judiciales como víctimas o testigos. En el estudio se recoge una **Recomendación** dirigida a la **Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia** para fomentar la autorregulación de los medios de comunicación social de titularidad pública y privada en orden a preservar la intimidad, la dignidad y los derechos de las víctimas, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 34 de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la Víctima.

Este es el caso de una menor de 11 años, aquejada, al parecer, de una enfermedad y cuyo progenitor se encontraba en prisión por orden judicial. Al margen de las circunstancias que concurren, y de las acusaciones que pesan sobre sus padres por la posible comisión de diversos delitos de estafa en donativos recibidos para su tratamiento médico, asunto investigado por el Juzgado de Instrucción número 1 de La Seu d'Urgell (Lleida), era preocupante el tratamiento que algunos medios informativos estaban dando a este caso. Se trata de una menor víctima de un delito, y de la cual se publican datos privados e íntimos de su historial médico y de su vida privada, que deberían estar protegidos y amparados por el secreto profesional.

Por ello, se inició una actuación de oficio con la **Fiscalía General del Estado**, solicitando que, con carácter urgente, se instase del juez competente las medidas necesarias para preservar la intimidad y demás derechos fundamentales de la menor.

El ministerio fiscal informó que, a la fecha de recepción del escrito de esta institución, ya había intervenido ante el juzgado en el sentido propuesto por el Defensor del Pueblo, además de haber intervenido en la toma de decisiones relativas a la menor, intentando salvaguardar su imagen y sus datos de las intromisiones que venían realizando algunos medios de comunicación.

Es de lamentar que en casos como este los medios de comunicación se dediquen a apostarse en la puerta de domicilios, con permanente presencia de medios audiovisuales y de prensa gráfica que proceden a filmar cualquier aparición de un menor entrando y saliendo, afectando a su vida diaria y a su estabilidad emocional (16017226).

Restitución de inmuebles ocupados

Esta institución inició en diciembre de 2016 una actuación de oficio ante la **Secretaría de Estado de Seguridad y** ante la **Fiscalía General del Estado** por el problema del aumento de la ocupación ilegal de inmuebles en España, que daba lugar al aumento de quejas de ciudadanos, tanto de propietarios que se ven desposeídos de su propiedad, como de los residentes en inmuebles que deben cohabitar con ocupantes ilegales.

Estas quejas ponían de relieve la insuficiencia del marco jurídico actualmente en vigor para hacer frente a este tipo de prácticas ilegales.

En el informe remitido por la **Secretaría de Estado de Seguridad** se aportaban datos estadísticos proporcionados por el Sistema Estadístico de Criminalidad (SEC) de los delitos de ocupaciones de inmuebles, en datos anuales y por territorios, así como datos de la infracción administrativa de ocupación de inmuebles. Asimismo, se informaba sobre determinadas actuaciones emprendidas para abordar esta problemática desde el Ministerio del Interior, como es la creación de la Oficina de Seguimiento de Viviendas Ocupadas, la figura de un Coordinador Provincial de Seguimiento de Viviendas Ocupadas y el establecimiento de una línea 900 y una dirección de correo electrónico para que los ciudadanos comuniquen las ocupaciones de las que tengan conocimiento.

En el informe se mencionaban también otros aspectos nada desdeñables como son, entre otros, el hecho de que la Justicia considere en muchos casos que estos asuntos deben dirimirse en el orden civil y no en el penal, en aplicación del principio de mínima intervención penal, y con más frecuencia de la deseada que se absuelva al ocupante ilegal acudiendo a la aplicación de la eximente del estado de necesidad. Y se concluía que es necesario realizar una modificación de la actual regulación legal comprendiendo medidas tales como:

- la reorientación y adaptación del tipo penal de usurpación a la situación actual;
- la previsión de un procedimiento o juicio rápido o inmediato que agilice el tiempo de los litigios derivados de dicha problemática;
- modificaciones legislativas que refuercen y posibiliten la adopción de medidas tendentes al desalojo de inmuebles desde el primer momento de apreciación de indicios de infracción penal.

Por su parte, la **Fiscalía General del Estado** destacaba en su informe que el artículo 245 del Código Penal no da respuesta a las diversas tipologías de los delitos de usurpación de un bien inmueble y, además, valoraba la posibilidad de promover una reforma legislativa que permita de forma expresa la adopción de esta medida cautelar restituyendo el inmueble a su legítimo titular.

A la vista del contenido de esos informes se consideró oportuno formular al Ministerio de Justicia las siguientes **Recomendaciones**:

1. Tomar en consideración las conclusiones de la Fiscalía General del Estado en el informe elaborado con relación al marco normativo que regula el delito de usurpación de inmuebles del artículo 245 del Código Penal, de tal forma que se dé respuesta a la existencia de las diversas tipologías de los delitos de usurpación de un bien inmueble.
2. Prever los cauces adecuados para la adopción de medidas de carácter cautelar que restituyan al titular del inmueble la posesión y disfrute urgente del mismo, mediante la tramitación de un procedimiento judicial rápido.

Las **Recomendaciones** fueron rechazadas, al informar el **Ministerio de Justicia** que en la actualidad no había en marcha una iniciativa puntual de reforma en el sentido recomendado, pero que no se descartaba que en una eventual reforma del Código Penal se aproveche la ocasión para mejorar en su caso el tratamiento del delito de usurpación regulado en el artículo 245, y otras medidas especiales que sirvan de ayuda a los perjudicados y víctimas de este delito (16012784).

Acceso a los juzgados de A Coruña

En 2016 también se inició una queja de oficio con la **Vicepresidencia y Consejería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia de la Junta de Galicia**, al haber tenido conocimiento de que funcionarios del Servicio de Atención al Ciudadano de los juzgados de la Junta de Galicia elevaron queja ante la falta de control en el acceso a esas dependencias, ya que los usuarios no pasaban ni por el arco de seguridad ni por el escáner.

Según la información recibida, la Administración se negaba a instalarlo, y en su lugar se había colocado un botón antipánico en las mesas de las salas de visita, que alerta a los vigilantes de la entrada en caso de ser necesaria su presencia. Los funcionarios reclamaban que el acceso a las oficinas se realizase por la zona de control vigilada, por la que ninguna de las personas que van a esas dependencias es desviada.

Por otro lado, las instalaciones anexas a la Audiencia Provincial, que albergan varios juzgados de primera instancia y sala de vistas de lo social, tampoco tendrían ningún tipo de protección, ni siquiera vigilantes en la entrada.

Por último, aunque existe un convenio con el Ministerio de Interior, que cifra en 14 los vigilantes del Cuerpo Nacional de Policía que prestan servicio en la Unidad de Vigilancia de Edificios Judiciales, entonces solo eran 10 los policías adscritos a este servicio.

En enero de 2017 se recomendó que se adoptaran las medidas oportunas a fin de que los ciudadanos que se dirijan al Servicio de Atención al Ciudadano de los juzgados de A Coruña deban pasar obligatoriamente por un control de acceso, a fin de proporcionar la debida seguridad a los funcionarios que prestan el servicio. La Recomendación fue aceptada por el **Gobierno de la Junta de Galicia** (16008889).

Certificados de actos de última voluntad

Un ciudadano comparecía el 25 de enero de 2017 para exponer que, con fecha 16 de diciembre de 2016, solicitó al **Ministerio de Justicia** un certificado de actos de última voluntad de su madre, fallecida el 4 del mismo mes, sin que pese al tiempo transcurrido hubiera recibido respuesta. El interesado tuvo que personarse en la Oficina Central de Atención al Ciudadano del ministerio en Madrid, y tras una espera de más de dos horas a la intemperie en el mes de enero, en una cola de numerosas personas, tuvo que marcharse sin haber conseguido información sobre el estado de su solicitud. El número de fax que se proporciona tampoco es un medio de comunicación con ese departamento, estimando deficiente el sistema de atención al ciudadano para la obtención de una simple certificación solicitada hacía dos meses.

Acerca de esta queja, la Secretaría de Estado de Justicia informó que en ese momento el Registro de Última Voluntad no cumplía el plazo legalmente establecido, debido a que la demanda ciudadana desbordaba la disponibilidad en medios humanos y materiales para poder atender al ciudadano con la rapidez deseada. Asimismo, el informe indicaba que se comprendía la contrariedad del compareciente y se lamentaban los inconvenientes que este retraso pueda causar a los ciudadanos, pero que sin embargo se estaban realizando los esfuerzos para regularizar la marcha de los expedientes.

Visto el informe, se formuló una **Recomendación** a la **Secretaría de Estado de Justicia** para que se adoptasen las medidas de subsanación necesarias del procedimiento de expedición de los certificados de actos de última voluntad que acorten sustancialmente los plazos actualmente existentes en el Registro de Actos de Última Voluntad con el fin de cumplir los compromisos de calidad establecidos y garantizar a los ciudadanos la obtención de este documento administrativo en un plazo razonable de tiempo.

Dicha **Recomendación** se dio por aceptada, a la vista de la respuesta en la que se indicaba que, por parte de la **Dirección General de los Registros y del Notariado**, se están adoptando todas las medidas tendentes a paliar las deficiencias señaladas, para lo cual se han concedido nuevas productividades a funcionarios para acometer esta mayor carga de trabajo, con la finalidad de que estos se dediquen con exclusividad a

emitir certificados. Por otro lado, se está gestionando la oferta de las plazas vacantes y en el próximo concurso general se convocan más plazas.

Con relación a la dilación excesiva a la que se refería la queja concreta, se indicaba que en la carta de servicios figura la expedición de certificados de actos de última voluntad y de seguros de cobertura de fallecimiento, y se informaba de que el 99 % de los certificados solicitados presencialmente se emiten al momento. El plazo que la Administración tiene para dicha expedición es de diez días hábiles para los certificados de actos de última voluntad y de siete días hábiles para los certificados de contratos de seguros. Pero, en el caso planteado por el interesado la solicitud, se realizó por correo ordinario y no presencialmente, coincidiendo con un período excepcional de festividades navideñas inhábiles (17001536).

Puntos de encuentro familiar

Tras iniciar una actuación con el **Instituto Madrileño de la Familia y el Menor de la Comunidad de Madrid**, se tuvo conocimiento de que los recursos con los que actualmente cuenta la Comunidad de Madrid para atender a las familias que precisan de un punto de encuentro familiar son insuficientes.

En concreto, se informó a esta institución de que 411 familias estaban siendo atendidas entre los tres recursos (126 en el Centro de Apoyo y Encuentro Familiar de Móstoles, 114 en el de Majadahonda-Las Rozas y 171 en Madrid), existiendo una lista de espera de 28 familias pendientes. Esta cifra se habría incrementado posteriormente haciendo necesario reactivar el Punto de Encuentro Familiar de Parla (que llevaba un año sin funcionar).

Por ello, se efectuó una **Recomendación** a la citada Administración a fin de que se adoptaran las medidas oportunas para aumentar el número de recursos disponibles en la Comunidad de Madrid, y poder dar servicio a todas las familias que precisan de un punto de encuentro para poder ejercer un régimen de visitas.

Dicha **Recomendación** ha sido aceptada mediante el incremento de la dotación presupuestaria en los Presupuestos de la Comunidad de Madrid para 2017. No obstante, el Defensor del Pueblo estará atento a las quejas que se pudieran seguir recibiendo, pues considera los puntos de encuentro un servicio público fundamental que debe ser reforzado (14024365).

Equipos psicosociales adscritos a los juzgados de familia

En el informe correspondiente al ejercicio 2016 se dio cuenta de la necesidad de establecer un protocolo de actuación de los equipos psicosociales que brindaría la posibilidad de impugnar la pericia en sede judicial con base en unos criterios objetivos y daría más confianza a los usuarios del servicio.

Durante el año 2017, la **Secretaría de Estado de Justicia** asumió la **Recomendación** del Defensor del Pueblo con relación a la incorporación al grupo de trabajo de representantes de las comunidades autónomas con competencia en materia de justicia, para tratar de armonizar en la medida de lo posible la actuación de los equipos en todo el territorio nacional.

Por otra parte, el **Ministerio de Justicia** comunicó a esta institución que se está trabajando, con el asesoramiento del Consejo Médico Forense, en la reforma del Real Decreto 386/1996, de 1 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de los institutos de medicina legal, para, entre otras cosas, regular la integración de los equipos psicosociales, su estructura, las personas que deben integrarlos, y el procedimiento a seguir a la hora de elaborar los informes (15013705).

Fallos informáticos en la Administración de Justicia

Ante el importante incidente de seguridad acaecido en el sistema LexNET el 27 de julio de 2017, se inició una actuación de oficio ante la **Secretaría de Estado de Justicia** y ante el **Consejo General del Poder Judicial**.

En el informe remitido por la secretaría de Estado se reconoció la incidencia y se señaló que el mismo 27 de julio, tras el análisis de la solución técnica para solventar el problema, finalizó el despliegue de la versión corregida de LexNET y se reactivó el servicio.

Con motivo de la citada actuación, el Defensor del Pueblo tuvo conocimiento de las distintas medidas adoptadas por el Ministerio de Justicia para reforzar el mantenimiento y la mejora de las medidas de seguridad, como la puesta en marcha de una oficina de seguridad informática y el refuerzo de la seguridad de las comunicaciones ante posibles intrusiones, además de la implementación de importantes medidas técnicas.

Durante el año 2017 se han continuado impulsando los servicios de consultoría especializada en seguridad y se han incorporado planes de acción concretos para la optimización de las infraestructuras tecnológicas de sistemas y comunicaciones.

Está prevista la puesta en marcha de un centro de operaciones de seguridad para mejorar las capacidades de vigilancia y detección de incidentes en los sistemas del Ministerio de Justicia y la creación de un departamento de pruebas específico de seguridad que forme parte de los procesos normalizados conducentes a la puesta en marcha de los nuevos desarrollos.

Se señaló que las medidas de tipo organizativo aplicables en caso de no poderse presentar escritos por vía electrónica, se recogen en lo establecido en el Real Decreto 1065/2015, de 27 de noviembre, sobre comunicaciones electrónicas en la Administración de Justicia en el ámbito territorial del Ministerio de Justicia y por el que se regula el sistema LexNET, que en su artículo 12.2 establece que cuando la presentación de escritos y documentos dentro de plazo por los medios electrónicos no sea posible por interrupción no planificada del servicio de comunicaciones electrónicas, el remitente podrá proceder en este caso a su presentación de forma no electrónica en el órgano u oficina judicial correspondiente.

Por su parte, el Consejo General del Poder Judicial remitió informe en el que se dio traslado de la reunión de carácter extraordinario que se llevó a cabo el día 28 de julio de 2017, y en la cual se adoptó un acuerdo a fin de abrir un período de diligencias informativas para clarificar los hechos y determinar si se había producido o no una violación de la normativa en materia de protección de datos de carácter personal.

Desde el inicio del incidente, y dentro de los parámetros de actuación entre autoridades de control en materia de Protección de Datos Personales previstos en el convenio de colaboración entre el Consejo General del Poder Judicial y la Agencia Española de Protección de Datos suscrito el 6 de julio de 2017, ambas instituciones han cooperado en la tramitación del expediente abierto al efecto.

Así, el día 9 de octubre de 2017, el Consejo General del Poder Judicial realizó, conjuntamente con la Agencia Española de Protección de Datos, una visita de inspección en la sede de la Subdirección General de Nuevas Tecnologías del Ministerio de Justicia. Esta actuación continúa abierta para constatar el resultado final de la investigación realizada por el Consejo General del Poder Judicial y la Agencia Española de Protección de Datos, que podría conducir a sanciones y/o medidas correctoras (17014988).

Se inició otra actuación con la **Dirección General de Justicia de la Junta de Galicia**, con relación al funcionamiento del sistema de notificaciones LexNET, en los juzgados de Ourense, y en concreto con relación a una incidencia ocurrida el pasado 10 de marzo del 2017.

En el año 2009, la Comunidad Autónoma de Galicia firmó con el Ministerio de Justicia un convenio de cooperación tecnológica que permitió la implantación de la plataforma de telecomunicaciones LexNET en ese territorio.

Finalmente la incidencia fue resuelta y quedó solventada tras las tareas de mantenimiento que concluyeron el día 13 de marzo con la sustitución de la infraestructura tecnológica de la plataforma LexNET (17006744).

Se inició, asimismo, otra actuación con la **Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno Comunidad de Madrid**, tras conocer la situación en la que se encontraban los juzgados de la Comunidad de Madrid como consecuencia de la caída del sistema informático de gestión procesal. En el informe recibido se ponía de manifiesto que durante el pasado mes de marzo se detectaron problemas de lentitud y un deficiente funcionamiento del Sistema de Gestión Procesal, que provocaron inconvenientes puntuales en las oficinas de Registro y Reparto.

Estas incidencias se debieron, por un lado a la migración de la base de datos en todos los sistemas de justicia, y por otro al incremento de usuarios y consecuentemente a un uso más intensivo del mismo. Los equipos técnicos trabajaron en la optimización de los sistemas e infraestructuras para conseguir la mejora de rendimiento, y finalmente se recuperó la normalidad en todos los juzgados (17004110).

Tras otra actuación iniciada de oficio con la **Secretaría de Estado de Justicia**, tras diversas incidencias informáticas producidas en los Juzgados de Castilla-La Mancha, Castilla-León, Extremadura, Murcia, Islas Baleares, Ceuta y Melilla, se tuvo conocimiento del Proyecto de Estabilización, que se encuentra englobado dentro del Plan de Acción Tecnológica de 2017, y cuya finalidad es dar estabilidad tecnológica a las sedes judiciales.

El proyecto recoge una serie de actuaciones cuyos objetivos son mejorar el nivel de calidad en los servicios tecnológicos prestados a la Administración de Justicia, mejorar la experiencia de los usuarios en la utilización de las herramientas tecnológicas, así como realizar actuaciones que garanticen la correcta provisión del servicio para mejorar la estabilidad, capacidad y seguridad de los sistemas (17006738).

Los problemas informáticos en la Administración de Justicia parecen ser recurrentes. En este ejercicio se ha actuado con relación a otro incidente acaecido el 24 de enero de 2017, relativo al fallo del programa informático ARCONTE, que permite grabar los juicios en los Juzgados de Castellón; se inició otra actuación con la **Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas de la Generalitat Valenciana**; se ha solicitado información asimismo a la **Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia de la Comunidad Autónoma de Canarias** con relación a diversos fallos informáticos que

afectan a los Juzgados de Arrecife, Lanzarote; y se formuló una **Recomendación** a la **Secretaría de Estado de Justicia** a fin de que se adoptaran las medidas oportunas para evitar, en la medida de lo posible, que volvieran a producirse dichos fallos técnicos en las grabaciones de los juicios y en el sistema informático actualizando los dispositivos o medios telemáticos con los que cuentan los juzgados de Ibiza.

Parece necesario mejorar sustancialmente la informática judicial para que profesionales y usuarios no vuelvan a tener estos problemas de funcionamiento, particularmente perjudiciales desde que es obligatorio el uso de estas tecnologías (17006745, 17006749 y 16013927).

1.2 DILACIONES INDEBIDAS

Una justicia que no es ágil no es justicia, por eso la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia, Proposición no de Ley aprobada por el Pleno del Congreso de los Diputados, por unanimidad de todos los grupos parlamentarios, el día 16 de abril de 2002, dedica uno de sus apartados a «Una justicia ágil y tecnológicamente avanzada» y reconoce en el punto 19 que el ciudadano tiene derecho a una tramitación ágil de los asuntos que le afecten, que deberán resolverse dentro del plazo legal, y a conocer, en su caso, el motivo concreto del retraso.

El artículo 24.2 de la Constitución española obliga a todos a hacer realidad un proceso sin dilaciones indebidas.

Los informes del **Consejo General del Poder Judicial**, en respuesta a las actuaciones que se siguen desde el Defensor del Pueblo por dilaciones en la tramitación y resolución de procedimientos judiciales, finalizan en múltiples ocasiones con una apostilla en la que se indica que es cierto que la demora en algunos trámites excede, sin duda, las legítimas expectativas de los ciudadanos ante la justicia, pero desgraciadamente esta situación —añade el Consejo General— no puede considerarse injustificada ni arbitraria por el alto volumen de trabajo del órgano u órganos judiciales de referencia.

Civiles

Las reclamaciones de clientes de entidades financieras perjudicados por las cláusulas suelo de las hipotecas, cuya nulidad ha sido declarada en sentencias del Tribunal de Justicia de la Unión Europea y del Tribunal Supremo, fueron turnadas inicialmente, por razón de la materia, a juzgados de lo mercantil, que muy pronto vieron sobredimensionada su carga de trabajo.

Ello ha dado lugar a que el Defensor del Pueblo inicie una actuación de oficio, que se trata específicamente en el apartado 1.3 (Medios personales y materiales de los órganos judiciales) de este informe anual.

Igual que en otros órdenes jurisdiccionales, en el orden civil la sobrecarga de trabajo es la causa de las dilaciones que se producen en la tramitación y resolución de los asuntos y que, a su vez, fundamenta las quejas que los ciudadanos formulan a esta institución, como las que a continuación se exponen.

El Juzgado de Primera Instancia e Instrucción número 5 de Molina de Segura (Murcia) conocía de un procedimiento de ejecución hipotecaria de 2014 y el interesado indicaba que, en febrero de 2016, se cursó solicitud de subasta judicial que hasta la fecha de presentar la queja, mayo de 2017, todavía no se había acordado.

Se informó que dicho juzgado había tenido una entrada de asuntos civiles de un 314 % del indicador en 2016 y de un 259 % en el primer trimestre de 2017, por lo que se trataba de un órgano cuya carga de trabajo estaba muy por encima de los módulos aprobados por el Consejo General del Poder Judicial. Además, a lo largo del año 2017 ha habido una serie de bajas por enfermedad de varios funcionarios, produciéndose el nombramiento de interinos casi dos meses después de que las bajas se produjeran. Ante tal situación, en ningún caso se puede atribuir a ningún tipo de actuación irregular por parte de los responsables del órgano judicial, sino a la situación de sobrecarga estructural que padece.

A tenor de esos datos, esta institución consideró necesario trasladar a la **Secretaría de Estado de Justicia** la información remitida por el Consejo General del Poder Judicial, y ha formulado una **Recomendación** para que adopte las medidas de apoyo y refuerzo necesarias para paliar la situación que en la actualidad soporta el mencionado juzgado de Molina de Segura.

Al cierre de este informe anual se está a la espera de recibir respuesta de si se acepta o no la referida Recomendación (17010364).

El Defensor del Pueblo recomendó a la **Secretaría de Estado de Justicia** el aumento de planta del Partido Judicial de Sabadell (Barcelona), mediante la creación de un nuevo juzgado de primera instancia especializado en derecho de familia. Por Real Decreto 902/2017, de 13 de octubre, de creación de 93 juzgados y plazas judiciales, se han creado los juzgados de primera instancia números 9 y 10 de Sabadell (17007583).

En otra queja se exponía la preocupación del interesado en un juicio verbal del Juzgado de Primera Instancia número 6 de Illescas (Toledo), en el que estaba previsto su celebración para el día 19 de febrero de 2018.

El Consejo General del Poder Judicial informó de la elevadísima carga de trabajo de los juzgados de Illescas, que alcanzaba el 258 % del indicador aplicable en el orden civil, y de las actuaciones del Ministerio de Justicia para tratar de paliar la situación, que se concretaban en la dotación de hasta siete funcionarios de refuerzo en las plantillas de los juzgados de Illescas y que se halla programada, a la espera de diálogo y aprobación por el Ministerio de Hacienda, la creación de otro juzgado en la localidad. Asimismo, por Orden Ministerial 415/2017, de 27 de abril, que regula la estructura de la Oficina Judicial, se había incluido Illescas en el Modelo II, lo que supondrá la organización de un Servicio Común Procesal General.

El expediente se dio por concluido, al comprobar que también por Real Decreto 902/2017, de 13 de octubre, de creación de 93 juzgados y plazas judiciales, se creó el Juzgado de Primera Instancia número 7 de Illescas (17002545).

Ahora bien, la creación de ese juzgado no va a paliar todos los problemas que padece el Partido Judicial de Illescas, como se puede comprobar en la queja del propietario de un piso que se lamentaba de que el mencionado Juzgado de Primera Instancia e Instrucción número 5 de Illescas dictó decreto en un procedimiento judicial de desahucio, acordando el lanzamiento para el día 24 de septiembre de 2018, sin que se valorara que el inquilino no pagaba el alquiler desde enero de 2016 y estaba destrozando el piso. En las actuaciones que se siguen en este expediente, que continúa en trámite, se ha informado de que no se advierte la existencia de irregularidad alguna en la actuación de este juzgado, toda vez que la tramitación se ha realizado en plazos razonables, habiéndose dictado sentencia el 26 de octubre de 2017, y que está pendiente de ejecución por la Agrupación de Juzgados de Paz número 36 de Seseña, cuyo lanzamiento, efectivamente, se ha señalado para el 24 de septiembre de 2018, dada la elevada carga de trabajo que soporta dicha agrupación, que podría encontrar solución con la creación de un Servicio Común Procesal en los juzgados de Illescas o incrementando el personal de la citada agrupación (17012073).

El decano del Colegio de Abogados de Cartagena (Murcia) ha acudido a esta institución por los retrasos existentes en los procedimientos judiciales que tramita el Juzgado de Primera Instancia número 6 de Cartagena, que tiene atribuidas las funciones de juzgado de familia desde su creación. Según afirma, la forma en la que se viene articulando la agenda judicial de señalamientos está provocando demoras más allá de lo razonable, no solo en los procedimientos de familia, en los que al existir menores implicados estos retrasos causan mayor perjuicio, sino asimismo en los procesos sobre la capacidad de las personas, en los cuales dada la mora procesal, el presunto incapaz, fallece. A lo anterior, añadía la saturación del equipo psicosocial del juzgado, integrado por dos psicólogas y una trabajadora social, que no daban abasto en la realización de los dictámenes e informes periciales, y la existencia de un solo miembro del ministerio fiscal,

que además debe intervenir en otros procesos ante otros órganos judiciales, incluida la Audiencia Provincial de Murcia. Esta queja está a la espera del informe solicitado al **Consejo General del Poder Judicial** (17024220).

No siempre es imputable al órgano judicial la causa de las dilaciones en la tramitación de un procedimiento.

Efectivamente, en la queja presentada a causa del retraso que se estaba produciendo en la tramitación de un juicio verbal en el Juzgado de Primera Instancia número 2 de Vigo (Pontevedra), se pudo constatar, según comunicó el **Consejo General del Poder Judicial**, que de la tramitación procesal detallada en el informe remitido por los responsables del órgano, no se evidenciaba ningún retraso imputable al mismo, ya que se habían dictado las resoluciones oportunas (más de 23 actuaciones del órgano judicial) para la debida tramitación del asunto, en plazos absolutamente razonables, existiendo un único período en el que el procedimiento había sufrido una paralización, como era el habido del 23 de septiembre de 2016 al 6 de febrero de 2017, sin que ello fuera imputable al órgano judicial, sino a la falta de la realización de las gestiones necesarias entre las partes, incluida la demandante (promotora de la queja), y el perito, para que el mismo pudiera visitar las tres viviendas de las partes litigantes (la de la demandante y la de los dos demandados) y emitir el correspondiente informe, a fin de poder celebrar el acto de la vista, la cual se encontraba señalada para el próximo 24 de mayo (17002582).

Asimismo, en otro caso se exponían las dilaciones que se estaban produciendo en la ejecución de títulos judiciales del Juzgado de Primera Instancia número 73 de Madrid, pues el compareciente manifestaba que había solicitado en diversas ocasiones el embargo de las cuentas bancarias de la comunidad de propietarios condenada, al objeto de que pudiera ser cobrada la deuda acumulada, sin que, al día de formular la queja, se hubieran percibido las cantidades que adeudaban. Llevada a cabo la oportuna averiguación con el **Consejo General del Poder Judicial**, se informó de que el procedimiento se inició el 18 de julio de 2016, fecha en la que se dictó el auto acordando orden general de ejecución y decreto de medidas ejecutivas, sin resultado, a pesar del embargo telemático, en julio de 2016, de todas las cuentas de la comunidad que aparecían en el Punto Neutro Judicial, incluso las que el compareciente no había designado, al no haber saldo en ellas. En octubre de 2016 fue proveído un nuevo escrito pidiendo otro embargo de bienes, igualmente con resultado negativo. En abril de 2017 se proveyó nuevo escrito con anotación preventiva de cuentas y orden de embargo de devoluciones de Hacienda, que también presentó resultado negativo. En conclusión, no se habían producido dilaciones en la tramitación del procedimiento de ejecución, que había seguido todos sus trámites en plazos breves y razonables. Se había dado respuesta a todas y cada una de las peticiones de embargo, que han resultado

infructuosas, no por motivos achacables al Juzgado de Primera Instancia número 73 de Madrid, sino por no haber encontrado saldos de la demandada con los que hacer el pago (17004910).

Mercantiles

En el informe anual correspondiente al año 2016 ya se hizo referencia a la situación de pendencia que sufrían los juzgados de lo mercantil números 1 y 2 de Málaga.

Durante 2017 se han seguido presentando quejas por las dilaciones, de hasta cinco y seis años, que sufren los procedimientos en esos dos juzgados de lo mercantil. En una de ellas, el interesado que, con fecha 2 de octubre de 2014, interpuso demanda declarativa de nulidad de condiciones generales insertas en escritura pública de préstamo hipotecario, consistente en cláusula suelo de hipoteca y reclamación de devolución de cantidades cobradas en exceso por la improcedente aplicación de la citada cláusula, se lamentaba de que el Juzgado de lo Mercantil número 2 de Málaga admitió a trámite su demanda, señalando el día 26 de septiembre de 2019 para la celebración del juicio.

En el informe recibido se indica la imposibilidad de adelantar la fecha, dado el número de asuntos en trámite y la carga de trabajo que soporta el órgano, así como el agravio comparativo que supondría para otros justiciables que se encuentran en similar situación. El Juzgado de lo Mercantil número 2 de Málaga presenta una elevadísima carga de trabajo que duplica ampliamente el indicador fijado. El nivel de rendimiento del órgano también supera los indicadores establecidos en las anualidades analizadas en consonancia con la carga de entrada. A la vista de los datos expuestos, la **Jefatura del Servicio de Inspección** consideraba que el tiempo transcurrido hasta el señalamiento del juicio se ajustaba a los plazos de tramitación y señalamiento del órgano, atendiendo a la situación que padece el citado juzgado y que ha dado lugar a la adopción de medidas de apoyo (17006799).

Otro ciudadano, respecto al Juzgado de lo Mercantil número 1 de Málaga, formulaba queja porque, con fecha 12 de mayo de 2014, interpuso demanda declarativa, por el mismo motivo que en el anterior caso, y se lamentaba de que admitida a trámite su demanda, se había señalado el día 19 de noviembre de 2020 la celebración del juicio oral.

En el mismo se indica que por parte del **Servicio de Inspección del Consejo General del Poder Judicial** se inspeccionó el Juzgado de lo Mercantil número 1 de Málaga en fecha 22 y 23 de mayo de 2017, constatando la dilación en la fecha de los señalamientos, y que, aunque las medidas de refuerzo hasta ahora adoptadas han permitido una ligera mejoría, resulta necesario aumentar la planta de los juzgados de lo

Mercantil de Málaga en un órgano más. En este sentido se había formulado propuesta ante la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Las actuaciones en esta queja permanecen abiertas y en ellas se ha solicitado información sobre esa propuesta a la **Consejería de Justicia e Interior de la Junta de Andalucía y a la Secretaría de Estado de Justicia**, máxime al haber comprobado que por Real Decreto 902/2017, de 13 de octubre, de creación de 93 juzgados y plazas judiciales, no se crea juzgado de lo mercantil alguno en Málaga (17011926).

Penales

Los motivos por los que los ciudadanos formulan sus quejas por dilaciones en el ámbito penal son de lo más heterogéneo, bien por demoras en la tramitación o resolución de un procedimiento, bien por la falta de respuesta a escritos reiteradamente presentados o por retrasos en la devolución de bienes incautados.

En una de ellas, la interesada exponía que el 19 de septiembre del 2016 y el 24 de noviembre del 2016, interpuso sendas denuncias por violencia de género. Como consecuencia de la segunda, le concedieron como medidas cautelares una orden de alejamiento y protección policial durante un mes, dado el riesgo estimado. Sus denuncias se tramitaron en el Juzgado de Violencia sobre la Mujer número 1 y, posteriormente, en el Juzgado de Violencia sobre la Mujer número 5, ambos de Madrid. Una vez se concluyó la instrucción, el procedimiento pasó al Juzgado de lo Penal número 36 de Madrid, y la compareciente se lamentaba de que, dada su situación y transcurridos más de seis meses, ese juzgado no hubiera señalado y celebrado la vista oral. La queja está en trámite pendiente del informe de la **Fiscalía General del Estado** (17024352).

Las dilaciones existentes en la tramitación de un procedimiento abreviado del Juzgado de lo Penal número 4 de Almería, dimanante de unas diligencias previas del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción de Vera, que se inició en el año 2010, por la denuncia formulada por los familiares de una menor de edad al haber sido víctima de detención ilegal por un particular, fueron puestas de manifiesto por la interesada, que a fecha de envío de la queja se lamentaba de que el procedimiento no había concluido y estimaba que el excesivo retraso le estaba causando evidentes perjuicios.

Según el informe de la Fiscalía Provincial de Almería, el Juzgado de lo Penal número 4 de Almería dictó sentencia en fecha 17 de abril de 2017 en el procedimiento abreviado, condenando al acusado como autor criminalmente responsable de un delito de detención ilegal a penas de prisión y accesorias y como autor criminalmente responsable de una falta de lesiones a la pena de multa, indemnización a la víctima y el pago de costas. La sentencia actualmente se está ejecutando y la multa y la indemnización habían sido abonadas y, en fecha 14 de junio de 2017, se entregó el

importe de esta última a la perjudicada, pero la resolución ha tardado siete años en llegar (17007668).

Actualmente está en proceso de investigación, un expediente en el que el compareciente se quejaba de que el Juzgado de Instrucción número 3 de Valdemoro (Madrid) conocía de unas diligencias previas de 2014 por un supuesto delito de violencia de género, y las dilaciones en su tramitación le estaban ocasionando graves perjuicios en su trabajo, en el que tiene abierto un expediente disciplinario a la espera de la resolución judicial, y ello le supone la imposibilidad de ascender (17022488).

En el mismo sentido se presentó una queja por las dilaciones que estaba sufriendo la instrucción de unas diligencias previas en el Juzgado de Instrucción número 1 de Manacor (Mallorca), iniciadas el 9 de junio de 2015, sin que hasta la fecha se hubiera dictado resolución definitiva, lo que impedía al interesado reunirse con su hija al estar suspendido el régimen de visitas. En la actualidad se está a la espera del preceptivo informe de la **Fiscalía General del Estado** (17019144).

Por falta de respuesta del órgano judicial se cita la disconformidad que, en noviembre de 2017, formulaba el compareciente con un procedimiento abreviado del Juzgado de Instrucción número 1 de Logroño, por la falta de respuesta y atención del citado juzgado a los escritos presentados por su representación procesal, con fechas 30 de diciembre de 2015, 27 de mayo y 7 de diciembre de 2016, 8 de mayo y 18 de septiembre de 2017 (17023583).

Los retrasos en la devolución de bienes incautados es otra de las causas por la que los ciudadanos acuden a esta institución. Así, en una queja se expone que, por Auto de 11 de enero de 2017 del Juzgado de Violencia sobre la Mujer número 1 de Reus (Tarragona), se acordó el sobreseimiento de unas diligencias previas, en las que se habían incautado al interesado unas armas de caza y munición. Mediante escritos de su abogado, presentados en el citado juzgado los días 19 de enero, 10 de mayo y 27 de septiembre de 2017, se solicitó que se librara oficio a la Guardia Civil para que se procediera a su devolución, al haberse archivado definitivamente la causa. El fiscal no se opuso a la devolución de las armas y la munición, pero hasta el día de presentación de la queja, 6 de noviembre de 2017, y a pesar del tiempo transcurrido, su petición estaba pendiente de resolver por parte del juzgado (17022599).

En marzo de 2017 se formulaba una queja ante la **Fiscalía General del Estado** por el retraso en la recuperación posesoria del inmueble, propiedad del compareciente, que estaba siendo objeto de investigación en unas diligencias previas que tramitaba el Juzgado de Instrucción número 5 de Sabadell (Barcelona). El interesado manifestaba que la casa en cuestión la tuvo alquilada durante un tiempo y el inquilino fue denunciado por tener una plantación de marihuana, por lo que los Mossos d'Esquadra la precintaron,

sin que el propietario pudiera disponer de ella hasta la fecha. En las actuaciones que se siguieron, la Fiscalía de Área de Sabadell informó de que en esas diligencias previas el juzgado de instrucción dictó Auto el 12 de mayo de 2017, acordando el desprecinto de la vivienda y que ya le fueron devueltas sus llaves al propietario, quedando a su plena disposición (17004984).

Contencioso-Administrativas

En ocasiones, aunque la tramitación del procedimiento contencioso-administrativo ha sido correcta por parte del órgano judicial, el ciudadano que ha obtenido una sentencia favorable ve afectada la consecución de su pretensión, reconocida en sede judicial, porque la Administración dilata el cumplimiento del fallo.

Este es el caso del compareciente que, en mayo de 2016, obtuvo una sentencia favorable del Juzgado de lo Contencioso-Administrativo número 9 de Sevilla, en la que se acordó condenar a la Dirección General de Profesionales del Servicio Andaluz de Salud a «que oferte la totalidad de plazas vacantes y dotadas presupuestariamente según lo expuesto en el fundamento de derecho segundo y posibilitar que el recurrente pueda optar a cualquiera de las plazas».

El Servicio Andaluz de Salud recurrió en apelación y la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, con fecha 16 de noviembre de 2016, acordó desestimar el recurso.

El interesado acudió, el 18 de marzo de 2017, al Defensor del Pueblo porque, a pesar del tiempo transcurrido, aseguraba que la Administración autonómica no ha ejecutado la citada sentencia, y trasladaba su preocupación por los perjuicios que ello le ocasiona.

Se admitió a trámite la queja y se solicitó a la **Consejería de Salud de la Junta de Andalucía** información al respecto, la cual no ha sido facilitada al momento de concluir este informe. Se han formulado sendos requerimientos en agosto y noviembre de 2017 (17007343).

Otro caso de esta naturaleza ha sido objeto de **Recomendación** dirigida al **Ayuntamiento de Loeches (Madrid)**.

A través de una reclamación, se tuvo conocimiento de la demora en la ejecución de una sentencia en la que se ordenaba al Ayuntamiento de Loeches ejecutar a su costa las obras necesarias para reparar daños ocasionados en el muro de una vivienda.

Tras iniciar una actuación con el **Consejo General del Poder Judicial** se constató que en la tramitación del procedimiento había existido una correcta dedicación

por parte del Juzgado de lo Contencioso Administrativo número 11 de Madrid, que en absoluto había sido descuidada o carente de diligencia, tal y como se comprobaba a través de la cronología de actuaciones remitidas.

No obstante, y tras recibir un nuevo escrito del interesado en el que aseguraba que no se había iniciado obra de reparación alguna, el Defensor del Pueblo formuló una **Recomendación** a fin de que se procedieran a ejecutar las obras necesarias para reparar los daños ocasionados conforme establecía la sentencia número 212/2015 del mencionado juzgado de lo contencioso administrativo.

Finalmente, por parte del citado ayuntamiento se ha emitido resolución por la que se adjudicaba el contrato a una empresa, y se comunicó a esta institución el inicio de las obras (16010174).

En otras ocasiones las dilaciones en la resolución de un contencioso derivan de lo complicado del asunto, como la cuestión que planteaba un ciudadano al Defensor del Pueblo en abril de 2017, referida al incumplimiento de la resolución de fecha 12 de julio de 2000 del Servicio Provincial de Costas de Pontevedra, por la que se dispuso imponer una multa a Camping Bayona Playa, S.A. «de 5.000.000 de pesetas por entender que se ha producido ocupación y ejecución de las obras e instalaciones que se refleja en el acta de comparecencia levantada al efecto, consistente en la instalación de 34 viviendas prefabricadas de madera, todo ello sobre terrenos que están calificados como de Dominio Público Marítimo Terrestre y sin autorización alguna en el lugar de la playa de Ladeira Baiona».

Iniciado el expediente, y tras una reiterada petición y emisión de informes, se acordaba su finalización en diciembre de 2017, porque, a la vista del último elaborado por el Servicio Provincial de Costas de Pontevedra, de momento no existe un pronunciamiento firme sobre el carácter legalizable o no de los bungalows que permita proceder a la ejecución o no de la orden de demolición, tal y como indicó el Tribunal Superior de Justicia de Galicia en sus dos sentencias de 9 de octubre de 2014 y 9 de marzo de 2017.

Por otra parte, se indicaba que el Ayuntamiento de Baiona (Pontevedra) informa de manera regular a la fiscalía sobre los distintos actos de ejecución de la sentencia que confirmó la orden de demolición de los bungalows, no siendo posible demolerlos hasta que exista el pronunciamiento firme sobre la legalización a la que se refiere la sentencia de fecha 9 de octubre de 2014.

Con relación a la sanción confirmada impuesta por el **Servicio Provincial de Costas de Pontevedra**, sin bien esta fue por la sentencia de fecha 16 de junio de 2004, dejó a salvo la posibilidad de legalizar los bungalows, actuación que se encuentra en tramitación en la actualidad ante la Administración urbanística y que todavía no ha

finalizado de forma firme, tal y como se extrae de la sentencia de 9 de marzo de 2017 del Tribunal Superior de Justicia de Galicia.

En consecuencia, dado que la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo le impide intervenir en aquellos casos en los que se encuentren en curso procedimientos judiciales, se acordó el archivo del expediente (17006899).

Laborales

La excesiva carga de trabajo en juzgados de lo social, que soportan una entrada media de asuntos muy superior al indicador establecido por el Consejo General del Poder Judicial, da lugar a que se alargue en el tiempo la tramitación y resolución de los procesos, sin que estas dilaciones puedan ser entendidas por el justiciable. Por ejemplo, según los datos que figuran en las aplicaciones informáticas del Consejo General del Poder Judicial, la situación de los Juzgados de lo Social de Barcelona, en su conjunto, es la siguiente:

- la entrada media de asuntos ha sido superior al indicador por juzgado y año, y alcanzó los siguientes porcentajes de dicho indicador: 149 %, en 2014; 135 %, en 2015; y 123 %, en 2016;
- la dedicación media de los órganos judiciales también es superior al indicador establecido para este tipo de juzgados en los tres últimos años, obteniendo el 109 %, en 2014; 106 %, en 2015; y 105 %, en 2016;
- a pesar del aumento de dedicación del personal, no se consiguen reducir los tiempos de tramitación, por lo que el Sindicato Unión General de Trabajadores (UGT) ante la preocupante situación de los Juzgados de lo Social en la Comunidad Autónoma de Cataluña, dirigió el 27 de enero de 2017 al Síndic de Greuges de Catalunya, y este dio traslado al Defensor del Pueblo, una queja.

Según el gabinete jurídico del citado sindicato, desde hace unos años, se viene apreciando una constante lentitud en el señalamiento y celebración, que alcanza entre dos y tres años hasta que se celebra la vista del juicio. Así, se afirmaba que si se tiene en cuenta la complejidad y duración de los procesos judiciales (con la presentación de recursos, etc.), una demanda presentada el año 2015 puede tener sentencia firme a finales de 2019 o principios del 2020.

En el escrito de queja se reconocía la situación de exceso de carga de trabajo y estrés que padecen los jueces adscritos a la Jurisdicción Social en Cataluña y que estos consideraban que la ratio que pueden asumir es de 20 juicios por semana, de manera que la situación de colapso y retraso de señalamientos puede empeorar en un futuro

próximo. Por lo que el citado sindicato solicitaba la adopción de medidas correctoras urgentes.

Admitida la queja y solicitada información al **Consejo General del Poder Judicial**, este órgano de gobierno ha comunicado que ha venido informando que era imprescindible la adopción de una medida de refuerzo para los juzgados de lo Social de Barcelona que no tramitan ejecuciones, a fin de reducir la elevada pendencia que la mayoría de ellos arrastra hasta alcanzar límites próximos a la pendencia media nacional.

Ese es el objetivo que pretende conseguir la medida de refuerzo propuesta por la Junta de Jueces de Barcelona, ratificada por la Sala de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña y aprobada por la Comisión Permanente del Consejo General del Poder Judicial, que consistía en la constitución de tres grupos de refuerzo integrados por tres magistrados (dos en comisión de servicio y una ante el juez de adscripción territorial), dos letrados de la Administración de Justicia y nueve funcionarios, durante un período inicial de seis meses (17002529).

En ocasiones las dilaciones se deben a causas subjetivas, como en la queja presentada por el ciudadano que se lamentaba del Juzgado de lo Social número 2 de Badajoz, por la demora que se estaba produciendo en dictar sentencia en un procedimiento porque este retraso perjudicaba sus legítimos intereses, ya que pese a estar previsto el dictado de la sentencia el 4 de noviembre de 2016, finalmente fue dictada el 24 de agosto de 2017, nueve meses después.

De las actuaciones practicadas se pudo saber que la magistrada que presidió el juicio y que, por consiguiente, era quien debía dictar sentencia, obtuvo licencia por enfermedad, y posteriormente licencia por maternidad y permiso sustitutivo de lactancia.

Y el Consejo General del Poder Judicial, aunque reconocía que el dictado de la sentencia excede de las legítimas expectativas de los ciudadanos ante la justicia, entendía que el retraso no podía considerarse injustificado ni arbitrario, al haberse dictado sentencia con la que el interesado había obtenido la tutela judicial que reclamaba en su queja (17011645).

Por último, cabe señalar que en el orden social son varios los ciudadanos que se muestran disconformes con que, a pesar de haber obtenido sentencias favorables a sus pretensiones, se producían demoras en la ejecución de dichas sentencias, como los casos relativos a procedimientos seguidos en el Juzgado de lo Social número 21 de Madrid o en el Juzgado de lo Social número 11 de Sevilla. Tras la correspondiente tramitación de la queja se pudo comprobar que esas dilaciones no eran imputables a los órganos judiciales, sino a la declaración de insolvencia de los condenados, que al haberse realizado los trámites legales de averiguación y embargo de bienes, saldos y

cuentas por parte de los juzgados, los perjudicados no habían podido obtener las cantidades totales objeto de la condena (17011876 y 17009323).

1.3 MEDIOS PERSONALES Y MATERIALES DE LOS ÓRGANOS JUDICIALES

El Poder Judicial es único y a él le corresponde juzgar y hacer ejecutar lo juzgado, pero la distinción fijada por el Tribunal Constitucional entre ese concepto de Administración de Justicia en un sentido estricto, que supone el ejercicio de la función jurisdiccional por jueces y magistrados, y el conjunto de medios personales y materiales al servicio de la Administración de Justicia, que no están estrictamente integrados en ella, ha dado lugar a reconocer la existencia de una administración de la Administración de Justicia susceptible de ser transferida por el Estado y asumida por las comunidades autónomas. En consecuencia, la responsabilidad de una correcta gestión de la administración de la Administración de Justicia será del Estado o de una comunidad autónoma en función de la localización de la sede del órgano judicial de que se trate y de que se hayan transferido o no competencias sobre sus medios personales y materiales.

La jurisprudencia del Tribunal Constitucional ha establecido la diferencia entre lo que es «Administración de Justicia», que corresponde en exclusiva al Poder Judicial, al que incumbe la función jurisdiccional, y lo que se denominaría la «administración de la Administración de Justicia» como conjunto de medios personales y materiales que las administraciones competentes ponen a disposición de quienes tienen la responsabilidad de juzgar y hacer ejecutar lo juzgado. Este es el marco en el que el Defensor del Pueblo puede ejercer su competencia en defensa de los derechos de los ciudadanos, a fin de que reciban un servicio público judicial eficaz y de calidad.

Juzgados para resolver el problema de las cláusulas suelo

En cumplimiento de dicho encargo constitucional, el Defensor del Pueblo inició una actuación de oficio para proteger los derechos de los clientes de entidades financieras perjudicados por las cláusulas suelo de las hipotecas, cuya nulidad había sido declarada en sentencias del Tribunal Supremo y del Tribunal de Justicia de la Unión Europea.

Mediante Acuerdo de 25 de mayo de 2017, la Comisión Permanente del **Consejo General del Poder Judicial** aprobó la especialización de un total de 54 juzgados de Primera Instancia (uno por provincia en la península y uno en cada una de las principales islas de los archipiélagos canario y balear), que a partir del 1 de junio conocerían, de manera exclusiva y no excluyente, de los litigios relacionados con las condiciones generales incluidas en contratos de financiación con garantías reales inmobiliarias cuyo prestatario sea una persona física, sin perjuicio de poder atribuir en el futuro esta

competencia a otros órganos del mismo u otro partido judicial diferente de la provincia, siempre que hubiere razones que lo justificasen, en atención a la carga de trabajo y mejor servicio a la Justicia.

A la vista de los datos de carga de trabajo de esos juzgados especializados que ha facilitado el Consejo General del Poder Judicial, entre el 1 de junio y el 8 de septiembre, Madrid tenía 13.064 demandas registradas; Andalucía 12.448; Cataluña 5.775; Castilla y León 4.917; Comunidad Valenciana 3.485; Canarias 3.236; Castilla-La Mancha 3.071. Teniendo en cuenta que la capacidad media de resolución anual de un juzgado de este tipo es de 1.000 asuntos, dicha medida podía no resultar eficaz en provincias con un número elevado de reclamaciones.

Si bien es cierto que se dictó el Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo, no se ha conseguido evitar la judicialización de esas reclamaciones, ya que el elevado número de demandas presentadas permite deducir que el número de consumidores que han acudido a esta solución extrajudicial o que han visto satisfecha su reclamación no es significativo. De hecho, según los datos facilitados al Defensor del Pueblo por el Consejo General del Poder Judicial, el número de demandas sobre este asunto alcanzaba el 17 de diciembre de 2017 la cifra de 156.862 en todo el territorio nacional.

No obstante, a fecha de cierre de este trabajo no se ha emitido el informe de la Comisión de seguimiento, control y evaluación del mecanismo extrajudicial de los afectados por la cláusula suelo, por lo que se desconocen los resultados exactos o, en su caso, qué medidas se van a proponer como necesarias para impulsar una correcta implantación del mecanismo extrajudicial previsto en el Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero.

Por ello, se iniciaron actuaciones de oficio con el **Consejo General del Poder Judicial, el Ministerio de Justicia y el Ministerio de Economía, Industria y Competitividad** a fin de recabar información sobre la situación descrita, estando a la espera de recibir respuesta de los citados organismos (17022784).

Juzgado de Primera Instancia e Instrucción número 1 de Massamagrell (Valencia)

Se dirigió al Defensor del Pueblo un ciudadano en queja por las dilaciones del proceso de ejecución de título judicial, tramitado ante el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción número 1 de Massamagrell (Valencia). Solicitada información al Consejo General del Poder Judicial, se pudo constatar que ya se tenía conocimiento de la saturación de ese juzgado, que era lo que motivaba las demoras, y que se estaba realizando un seguimiento trimestral tanto de las demandas pendientes de incoar como de los escritos pendientes de proveer. Además, se había nombrado a un tramitador de

refuerzo durante un período de tres meses, reconociendo como insuficiente ese plazo para dar curso a todo lo pendiente.

Atendiendo a los niveles de registro, resolución y pendencia, así como a los recursos humanos con los que contaba el juzgado y, fundamentalmente, a la excesiva carga de trabajo que recibe, el Consejo General del Poder Judicial apuntó la necesidad de adoptar medidas de control y refuerzo, para regularizar la situación del órgano.

A tal fin, el Defensor del Pueblo remitió una **Recomendación** a la **Consejería de Justicia de la Generalitat Valenciana** para que se adoptasen las medidas de apoyo y refuerzo de funcionarios necesarios para paliar la situación en la que se encontraba el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción número 1 de Massamagrell, informando sobre su implantación.

En el Plan de Refuerzo aprobado por la **Dirección General de Justicia** se acordó dotar al juzgado con un funcionario de refuerzo del cuerpo de tramitación procesal por un período de 6 meses, a fin de descongestionar su situación. Además, se preveía para los próximos planes de refuerzo destinar funcionarios a los juzgados con mayor carga de trabajo, dependiendo también de la disponibilidad presupuestaria.

Aceptada la **Recomendación**, se dieron por finalizadas las actuaciones archivando el expediente (16009935).

Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana

Las demoras judiciales motivaron otro escrito de queja, en este caso por la tramitación de un recurso de apelación ante la Sección Primera de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de la Comunitat Valenciana.

Solicitado informe al **Consejo General del Poder Judicial**, se reconoció la falta de impulso procesal de oficio, atribuyéndose la demora a la importante cifra de pendencia de asuntos arrastrada, desde hace años por la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Valencia en general, y por su Sección Primera (así como la Tercera y la Cuarta), en especial; pendencia que, sin duda, ha de relacionarse a su vez, en lo que se refiere a la Sección Primera, con la complejidad de las materias cuya competencia tiene atribuida (esencialmente urbanismo) y que conecta con el *boom* inmobiliario padecido, de forma acusada, en la Comunitat Valenciana.

A lo anterior se unía el hecho de no haber sido beneficiaria de plan de refuerzo o apoyo alguno.

Dando por finalizadas las actuaciones con el Consejo General del Poder Judicial, se consideró oportuno realizar una **Recomendación** a la **Consejería de Justicia de la Comunitat Valenciana**, proponiendo la adopción de las medidas de apoyo y refuerzo necesarias para paliar la situación que en la actualidad padece la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de la Comunitat Valenciana.

La **Recomendación** fue aceptada, indicando que a lo largo del año 2016 ya fue concedido un funcionario de refuerzo, cuya adscripción se acordó mantener durante el primer semestre del año 2017. La sala de lo contencioso administrativo objeto de la presente queja, será valorada en los próximos planes de refuerzo (16011448).

Juzgado de Primera Instancia e Instrucción número 3 de Vera (Almería)

Otro compareciente solicitó la intervención del Defensor del Pueblo en relación con la situación del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción número 3 de Vera (Almería), en el que se tramitaba el procedimiento de ejecución hipotecaria del que era parte.

Iniciadas actuaciones con el **Consejo General del Poder Judicial**, informó que la demora ocurrida en ese procedimiento se corresponde con la situación de saturación padecida por el juzgado, debido al elevado ingreso que soporta y a un déficit de personal.

La insuficiencia de plantilla había sido puesta de manifiesto reiteradamente en los informes del Servicio de Inspección del Consejo General del Poder Judicial, por lo que el Defensor del Pueblo valoró la oportunidad de realizar una **Recomendación** a la **Consejería de Justicia e Interior de la Junta de Andalucía**, a fin de que se adoptasen las medidas de apoyo y refuerzo de funcionarios necesarios para paliar la grave situación que en la actualidad soporta el citado juzgado de primera instancia, e informar al Defensor del Pueblo sobre su implantación.

Del informe recibido se pudo confirmar que el juzgado está formado por dos gestores, tres tramitadores y un funcionario del cuerpo de auxilio judicial. Solo el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción número 2 de Vera se ha beneficiado de la dotación de dos funcionarios de refuerzo del cuerpo de tramitación procesal y administrativa.

La citada consejería trasladó en su día la necesidad de creación de un nuevo juzgado de primera instancia e instrucción en Vera, en cuanto redundaría positivamente en la disminución de carga de trabajo del resto de los juzgados del partido judicial. Finalmente, en el *Boletín Oficial del Estado* de 16 de octubre de 2017, se ha publicado el Real Decreto 902/2017, de 13 de octubre, de creación de noventa y tres juzgados y plazas judiciales, entre los que se recoge la creación y constitución del Juzgado de

Primera Instancia e Instrucción número 4 de Vera. Aceptada la **Recomendación** del Defensor del Pueblo, se dieron por finalizadas las actuaciones (17004731).

Juzgado de Primera Instancia número 8 de Sabadell (Barcelona)

La recepción de quejas por las demoras en los procedimientos de derecho de familia tramitados en el Juzgado de Primera Instancia número 8 de Sabadell (Barcelona) propició la apertura de actuaciones con el **Consejo General del Poder Judicial**.

En el informe recibido se indicaba que dicho juzgado soporta una carga de trabajo muy superior al indicador fijado por ese Consejo General, sobrecarga que se ve paliada, en lo que a las labores correspondientes al magistrado-juez se refiere, mediante la medida de refuerzo consistente en la adscripción de un juez de refuerzo. La entrada de asuntos computables superó ampliamente el indicador fijado por acuerdo del pleno del Consejo General del Poder Judicial, de fecha 9 de octubre de 2003, para este tipo de órganos, situándose en un 201,5 %, en 2015; un 196 %, en el año 2016; y 168,2 %, en el primer trimestre de 2017. Paralelamente, la dedicación del órgano también superó notablemente el correspondiente indicador durante todo el período analizado, alcanzando el 234 %, en el año 2015; el 240 %, en el año 2016; y el 214 %, en el primer trimestre de 2017.

Ante la elevada carga de trabajo del órgano, el mismo viene contando con sucesivas medidas de refuerzo desde el día 20 de enero de 2016, consistentes en la adscripción de una jueza de apoyo al juez de adscripción territorial. Posteriormente, con efectos desde el día 13 de junio de 2016, la adscripción de un juez en prácticas de la 66ª promoción y, actualmente, en virtud de acuerdo de la Sala de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña, de fecha 30 de septiembre de 2016, quedó adscrito como refuerzo un juez de adscripción territorial desde el día 3 de octubre de 2016. El Servicio de Inspección del Consejo General del Poder Judicial ha hecho constar la necesidad de que se proceda al aumento de planta del Partido Judicial de Sabadell, mediante la creación de un nuevo juzgado de primera instancia especializado en derecho de familia.

Siendo una situación ya prolongada en el tiempo, se valoró la necesidad de formular sendas **Recomendaciones** al **Departamento de Justicia de la Generalitat de Cataluña** en el sentido de adoptar las medidas de apoyo y refuerzo de funcionarios, para paliar la saturación producida por la excesiva carga de trabajo, y al **Ministerio de Justicia** proponiendo el aumento de la planta del partido judicial de Sabadell.

Aceptada la **Recomendación**, se informó que la **Secretaría de Relaciones con la Administración de Justicia** ya había tomado medidas de refuerzo de personal, destacando que a raíz del nombramiento de un juez de refuerzo en ese órgano judicial,

se autorizaron tres medidas de refuerzo: el nombramiento de dos tramitadores procesales y administrativos, y de uno de auxilio judicial.

El Real Decreto 902/2017, de 13 de octubre, ha creado los Juzgados de Primera Instancia números 9 y 10 de Sabadell (16007366 y 17007583).

Juzgado de Primera Instancia número 6 de Alcalá de Henares (Madrid)

Se dirigió el letrado de oficio de la demandante al Defensor del Pueblo, presentando queja por el retraso que venía sufriendo la tramitación del procedimiento de modificación de medidas con relación a hijos no matrimoniales, seguido en el Juzgado de Primera Instancia número 6 de Alcalá de Henares (Madrid).

Solicitado informe, el **Consejo General del Poder Judicial** comunicó que la entrada de asuntos en el citado juzgado había superado el indicador de entrada, situándose en el 140 %, en el año 2016, y en el 138 %, en el primer trimestre de 2017. Paralelamente, el rendimiento del órgano había superado el indicador de dedicación, alcanzando el 241 %, en 2016, y el 202 %, en el primer trimestre de 2017.

Según el informe del Servicio de Inspección del Consejo General del Poder Judicial, la carga de trabajo superaba con creces los indicadores de entrada establecidos. Señalaba que atendiendo a los niveles de registro, resolución y pendencia, así como a los recursos humanos con los que cuenta el juzgado, era necesario el nombramiento de un juez de refuerzo para que colabore conjuntamente con la titular del órgano, así como un secretario judicial y 3 funcionarios, hasta que se proceda a la ampliación de planta de los juzgados de primera instancia de Alcalá de Henares en un juzgado más, para su especialización en materia de Derecho de Familia. El Servicio de Inspección informó favorablemente de la creación de un juzgado más, de acuerdo con lo propuesto en los informes de 12 de junio de 2015 y 23 de septiembre de 2016, para su posterior especialización en materia de familia. Igualmente se informó favorablemente la medida de refuerzo consistente en el nombramiento de un letrado de la Administración de Justicia, un funcionario del cuerpo de gestión, dos funcionarios del cuerpo de tramitación y uno del cuerpo de auxilio judicial.

El informe exponía que el Tribunal Superior de Justicia de Madrid había informado favorablemente de una medida de refuerzo para el juzgado, constituida por un letrado de la Administración de Justicia, un gestor procesal, dos tramitadores y un auxilio judicial, cuyos nombramientos por las administraciones competentes nunca se habían llevado a cabo y que, por ello, ante la situación del juzgado, se consideraba conveniente reproducir la solicitud de refuerzo, dada la competencia del órgano de forma exclusiva y excluyente en los procedimientos sobre capacidad, filiación, matrimonio y menores, incluidos los internamientos no voluntarios por trastorno psíquico.

Se añadía, que desde el año 2014 hasta el 2017 se ha producido el nombramiento de cuatro jueces de refuerzo, pero sin letrado ni funcionarios, por lo que resulta desproporcionado que se mantenga el régimen de personal de la plantilla actual. A todo ello se une la necesidad de que la magistrada y la letrada acudan al menos una vez al mes a las distintas residencias de ancianos del partido judicial.

Con base en lo anterior, concluía el informe que la elevada carga de trabajo hacía que el órgano se encuentre colapsado, sin poder atender, con la celeridad que la naturaleza de las materias de las que conoce exige, a los ciudadanos que recaban su tutela, aduciendo que la plantilla de funcionarios con la que cuenta (tres gestores, cuatro tramitadores y dos funcionarios del cuerpo de auxilio judicial) es insuficiente para poder superar sus cifras de pendencia.

La letrada indicó en su informe, como causas objetivas del retraso, la diversidad de materias de las que se ocupa el juzgado y la escasez de funcionarios, así como la falta de medios puesta de manifiesto.

Lo expuesto llevó al Defensor del Pueblo a formular una **Recomendación** a la **Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno de la Comunidad de Madrid** para implementar las medidas de control y refuerzo que sean necesarias para la regularización de la situación del Juzgado de Primera Instancia número 6 de Alcalá de Henares, y otra al **Ministerio de Justicia** para proceder a la creación de un segundo juzgado especializado en materia de familia en Alcalá de Henares, de acuerdo con lo informado favorablemente por el Servicio de Inspección del Consejo General del Poder Judicial.

Este expediente se encuentra aún en trámite, si bien hay que poner de manifiesto que el Real Decreto 902/2017, de 13 de octubre, reiteradamente citado, ha creado el nuevo Juzgado de Primera Instancia número 7 de Alcalá de Henares, lo que aliviará sustancialmente la carga en el orden civil en esta localidad (17011840).

Juzgados de Castilla-La Mancha

Sobre los Juzgados radicados en esta comunidad autónoma se formuló **Recomendación** al **Ministerio de Justicia** para que se diera curso legal a la creación de un Juzgado de Primera Instancia e Instrucción número 7 en Illescas y un Juzgado de Primera Instancia e Instrucción número 6 en Talavera de la Reina, ambos de Toledo, en cumplimiento de las previsiones del ministerio para 2016 (que no habían podido ser ejecutadas por hallarse el Gobierno en funciones la mayor parte del año), así como estudiar la posibilidad de crear un juzgado de primera instancia especializado en familia y un juzgado de lo penal en Guadalajara.

Estos juzgados han sido efectivamente creados por el Real Decreto 902/2017 (con excepción del Juzgado de lo Penal en Guadalajara), mientras que la especialización de un juzgado de primera instancia para asuntos exclusivamente de familia (el número 7) se llevó a cabo por el Consejo General del Poder Judicial con efectos desde comienzos de 2017 (15012466).

Juzgados de lo social de Algeciras (Cádiz)

Trámite idéntico al del anterior apartado se llevó a cabo en relación con la ciudad de Algeciras (Cádiz), proponiendo la creación de un segundo juzgado de lo social.

Formulada **Recomendación** al **Ministerio de Justicia** sobre la posible creación del Juzgado de lo Social número 2 de Algeciras, informó que estaba incluida dentro de las previsiones de creación de la programación de 2017, habida cuenta de la elevada carga de trabajo que soporta el único juzgado de lo social. En efecto, el Real Decreto 902/2017 creó el Juzgado de lo Social número 2 de Algeciras (16008449).

Juzgado de Primera Instancia número 2 de Torreveja (Alicante)

Un ciudadano afectado por las demoras que se estaban produciendo en la tramitación de un procedimiento de ejecución hipotecaria, seguido ante el Juzgado de Primera Instancia número 2 de Torreveja (Alicante), solicitó la intervención del Defensor del Pueblo quien, estudiada la queja, inició actuaciones con el Consejo General del Poder Judicial.

En el informe recibido se ponía de manifiesto que el Juzgado de Primera Instancia número 2 de Torreveja tenía una sobrecarga de trabajo notable y un retraso motivado por un déficit estructural, ya que la entrada de asuntos venía duplicando ampliamente el indicador aplicable en los últimos cinco años: 2011 (298 %), 2012 (276 %), 2013 (252 %), 2014 (255 %), 2015 (307 %) y primer semestre de 2016 (340 %).

Paralelamente, la dedicación del órgano judicial superó ampliamente el indicador aprobado por el citado Consejo General durante todo el período analizado, alcanzando el 233 % en 2011, 228 % (2012), 218 % (2013), 208 % (2014), 229 % (2015) y 276 % (en el primer semestre de 2016).

El Servicio de Inspección cursó visita, constatando la grave situación que padecen todos los juzgados de dicho partido judicial, claramente desbordados por la excesiva entrada de asuntos, y se acordó la apertura de seguimiento con información trimestral sobre extremos como volumen de demandas pendientes de incoar, volumen de escritos pendientes, especificando el número de ellos que tienen una antigüedad desde

la entrada en el órgano entre tres y seis meses y de más de seis meses, y volumen de despachos.

Se pudo comprobar que la dotación de funcionarios era inferior al de otros partidos judiciales de su entorno, contando con siete funcionarios para la tramitación, de los cuales solo uno de los gestores procesales es titular y el resto personal interino. Este hecho, unido a los frecuentes cambios de plantilla por concursos de traslado y bajas por enfermedad, era causa de tal situación.

Se indicaba en el informe que la ejecución procesal está a cargo de tres funcionarios, un gestor y dos tramitadores, que tramitan más de 4.000 demandas y que de forma sistemática, la letrada de la Administración de Justicia, titular de dicho órgano judicial, ha estado solicitando a la **Dirección de Justicia** medidas de apoyo y refuerzo de funcionarios, junto con prolongación de jornada, sin que hasta el día de la fecha se haya dado respuesta alguna a esta situación, la cual continuará agravándose a medida que los procedimientos declarativos vayan finalizando y se transformen en procedimientos de ejecución.

Dado el contenido del informe recibido del Consejo General del Poder Judicial, se consideró oportuno iniciar actuaciones con la **Consejería de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas de la Generalitat Valenciana**, a la que se efectuó la **Recomendación** de adoptar las medidas de apoyo y refuerzo de funcionarios necesarias para paliar la grave situación que en la actualidad se encuentra el Juzgado de Primera Instancia número 2 de Torreveija, e informar al Defensor del Pueblo sobre su implantación.

La respuesta de la Generalitat Valenciana informaba de las plantillas de los diferentes juzgados, comprometiéndose a tener en cuenta las cargas de los juzgados y la disponibilidad presupuestaria en los próximos planes de refuerzo a fin de destinarlo a los que más lo necesiten, valorando en concreto el juzgado objeto del expediente. Habiendo sido aceptada la **Recomendación**, se finalizaron las actuaciones (16009270).

Juzgado de Primera Instancia e Instrucción número 3 de Utrera (Sevilla)

El letrado de una de las partes de un procedimiento de ejecución de título judicial del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción número 3 de Utrera (Sevilla) presentó queja ante el Defensor del Pueblo por las demoras que se venían sufriendo en su tramitación, lo que le estaba ocasionando graves perjuicios a su representado.

Solicitado informe al **Consejo General del Poder Judicial**, se pudo conocer que el juzgado soportaba una situación de saturación debido al elevado ingreso de asuntos y a un déficit de personal. En cuanto a medios materiales, la dotación de la planta se

revelaba insuficiente; lo que había motivado que por el Servicio de Inspección así como por el Tribunal Superior de Justicia de Andalucía se haya informado favorablemente, de forma reiterada, de la necesidad de ampliar la planta en, al menos, un juzgado.

La escasez de plantilla también ha sido puesta de relieve por el Servicio de Inspección del Consejo General del Poder Judicial, quien dirigió comunicación a la Delegación Provincial de Justicia de la Junta de Andalucía, realizando varias propuestas, que no habían obtenido respuesta.

El Defensor del Pueblo optó por remitir una **Recomendación** a la **Consejería de Justicia e Interior de la Junta de Andalucía** a fin de adoptar las medidas de apoyo y refuerzo de funcionarios necesarios para paliar la grave situación que en la actualidad soporta el Juzgado de Primera Instancia número 3 de Utrera, e informar sobre su implantación.

En la comunicación recibida se informaba del esfuerzo realizado por la **Consejería de Justicia e Interior** para mantener y aumentar el personal de refuerzo, adoptando a la vez un plan de medidas extraordinarias con el fin de nombrar 46 refuerzos de carácter temporal, incluidos dos funcionarios de refuerzo para los juzgados de Utrera.

De ello se dedujo la aceptación de la **Recomendación** formulada, al haber sido debidamente reforzados los juzgados más saturados, previo análisis de los planes elaborados por las juntas de jueces y el Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, por lo que se dieron por finalizadas las actuaciones (16007529).

Juzgado de Primera Instancia e Instrucción número 5 de Molina de Segura (Murcia)

Se recibió una queja por los retrasos en el procedimiento de ejecución hipotecaria seguido ante el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción número 5 de Molina de Segura (Murcia). A fin de conseguir información suficiente para el estudio de la queja, se solicitó informe al **Consejo General del Poder Judicial**, quien informó que dicho juzgado soportaba una entrada de asuntos civiles de un 314 % del indicador en 2016 y de un 259 % en el primer trimestre de 2017, por lo que se trataba de un órgano cuya carga de trabajo está muy por encima de los módulos aprobados por el Consejo General del Poder Judicial.

A lo largo del año 2017 se habían producido una serie de bajas por enfermedad de varios funcionarios, produciéndose el nombramiento de interinos casi dos meses después de que las bajas se produjeran, por lo que las secciones respectivas han quedado vacantes durante ese período, no pudiendo asumir el resto de funcionarios el trabajo de estos por cuanto la prioridad ha sido despachar los asuntos que revestían el

carácter de urgente. Dicha situación no habría mejorado con el nombramiento de los interinos pese a su buena disposición, llegando a reducirse el número de escritos pendientes de proveer.

Teniendo en cuenta la situación general del órgano judicial, en ningún caso se puede atribuir a ningún tipo de actuación irregular por parte de los responsables del órgano judicial, sino a la situación de sobrecarga estructural que padece, el Defensor del Pueblo formuló una **Recomendación al Ministerio de Justicia**, a fin de que se adoptasen las medidas necesarias, estando pendiente de recibir respuesta a fecha de la redacción del presente informe (17010364).

1.4 REGISTRO CIVIL

1.4.1 Situación de provisionalidad normativa

Un año más se ha de comenzar este epígrafe haciendo referencia a un nuevo aplazamiento de la entrada en vigor de la Ley 20/2011, de 21 de julio, del Registro Civil. Se ha vuelto a aplazar al 30 de junio de 2018.

Como se viene reiterando desde 2011, esta es la principal causa del colapso que padecen muchos registros civiles. Las comunidades autónomas, que actualmente tienen la competencia para la dotación de medios humanos y materiales de estos registros, posponen sus decisiones hasta que se clarifique definitivamente quién va a ser competente, tras la entrada en vigor de la mencionada Ley 20/2011. Por su parte, la Administración General del Estado, a través de la Secretaría de Estado de Justicia, se remite a la entrada en vigor de la citada norma argumenta como motivo para no mejorar la dotación de medios humanos y materiales de los registros civiles que son de su competencia.

Estas significativas carencias obligan, un año más, a volver a dejar constancia de las dificultades para garantizar la accesibilidad, el derecho del ciudadano a recibir en tiempo y forma las notificaciones, a prestar juramento, a ser inscrito, a obtener certificaciones o a que se reconstruyan los expedientes, previamente extraviados, sin dilaciones indebidas.

Como ejemplos de las muchas quejas recibidas, en las que los ciudadanos están padeciendo las consecuencias de esta situación se destacan:

- graduados universitarios que no pueden acceder a las convocatorias de empleo público;
- militares de tropa y marinería hispanoamericanos o guineanos que, tras prestar servicios en las Fuerzas Armadas Españolas hasta seis años, solicitan la

nacionalidad española y, una vez transcurrido el plazo máximo previsto de tres años, se ven imposibilitados para firmar el compromiso de larga duración, puesto que su solicitud de nacionalidad española continúa en trámite.

- extranjeros en situación de desempleo, con oferta de trabajo en otros países de la Unión Europea, que no pueden aceptar pues su nacionalidad española está aún en trámite;
- deportistas de élite nacidos y formados en España que, pese a su deseo, no pueden representar a la que consideran su patria en las competiciones internacionales;

La entrada en vigor, en julio de 2015, de varias disposiciones adicionales y finales de la Ley 20/2011, permitieron el desarrollo reglamentario de un nuevo procedimiento para la adquisición de la nacionalidad española por residencia. Sin embargo, como ya se indicó en el pasado informe anual, los expedientes iniciados conforme a este nuevo procedimiento no han sido resueltos con la agilidad perseguida. Esta cuestión se tratará en un apartado específico de este epígrafe.

El Instituto Nacional de Estadística (INE) ha publicado en diciembre de 2017, en cumplimiento de las previsiones del Reglamento 862/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre las estadísticas de migración y protección internacional, los siguientes datos sobre nuevas adquisiciones de la nacionalidad española (no se incluye a las personas que la han adquirido residiendo en otros países): en el año 2014 fueron 205.880; en 2015 la cifra bajó a 114.351 y en 2016 bajó a 92.783. Como se puede observar, desde el año 2014 son cada vez menos las personas que adquieren la nacionalidad española, pese a que el número de solicitudes que se acumulan sin resolver no ha dejado de crecer.

Para finalizar este apartado se ha de hacer referencia, también un año más, a la utilización de la técnica administrativa de la encomienda de gestión como medio para intentar paliar la situación de demora estructural que padece el sistema por el que se tramitan las solicitudes de nacionalidad española por residencia. Se ha de recordar que la encomienda de gestión en el actual marco normativo español obliga a la Administración a fundamentar su uso en términos de su contribución efectiva al interés general.

A las sucesivas encomiendas de gestión que se han firmado estos últimos años con el Colegio de Registradores de la Propiedad, Mercantiles y de Bienes Muebles (CORPME), a las que ya se ha hecho referencia en informes anuales anteriores, se suman las suscritas con el Consejo General de Notariado o con la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.

Esta institución reconoce el esfuerzo realizado tanto por la Administración como por los organismos en quienes se ha ido delegando sucesivamente la tramitación de cientos de miles de expedientes de nacionalidad. Sin embargo, a juicio del Defensor del Pueblo, quizás ha llegado el momento de hacer una evaluación del coste económico de esta medida y explorar otras formas de actuación que redunden en la reducción de la demora que, con carácter general, han de soportar los ciudadanos extranjeros que tras largos años de residencia en nuestro país solicitan la nacionalidad española.

1.4.2 Expedientes de nacionalidad presentados con anterioridad al 6 de noviembre de 2015

Expedientes de nacionalidad, pendientes de resolución, presentados entre 2010 y 2013

La Secretaría de Estado de Justicia firmó en junio de 2012 un convenio por el que se concertaba una encomienda de gestión con el CORPME para la tramitación de expedientes de nacionalidad por residencia, remitidos al Ministerio de Justicia por los registros civiles entre los años 2010 a 2013, que estuvo en vigor hasta diciembre de 2014. En abril de 2017, aun se hallaban en tramitación y pendientes de resolución 13.555 expedientes de esos años. Lo que, contrastado con la cifra facilitada en junio de 2016, supone que en diez meses se habrían resuelto tan solo 4.547 expedientes.

En diciembre de 2016, se informaba de que era previsible que, en un máximo de dos meses, no hubiera expedientes en distintas fases de revisión y tramitación. Esta previsión no se ha cumplido debido, según ha informado la Secretaría de Estado de Justicia, a la implantación de la nueva aplicación informática en la que se tramitan los expedientes de nacionalidad. Pese a los requerimientos, la última información facilitada por el citado organismo a esta institución es de abril de 2017 (13008444 y relacionados).

Expedientes de nacionalidad presentados desde 2014, hasta la entrada en vigor del Real Decreto 1004/2015, de 6 de noviembre

Como ya se dio cuenta en pasados informes anuales, los expedientes, debidamente digitalizados e incorporados al aplicativo informático por el Ministerio de Justicia, que hubiesen sido recibidos en la Dirección General de los Registros y del Notariado o en el CORPME, desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2014 (estimados en unos 150.000) quedaron comprendidos en una nueva encomienda de gestión para su tramitación, que se publicó en el Boletín Oficial del Estado de 7 de abril de 2015.

Pese a los requerimientos efectuados, no se ha facilitado el número de expedientes recibidos durante el año 2014 que se hallan aún pendientes de resolución

(13026907). Sin embargo, según se ha podido conocer, en mayo de 2017, se habían resuelto 130.840 expedientes y quedaban pendientes de resolver 19.841, de los recibidos durante el año 2014.

Son también numerosas las quejas de ciudadanos que presentaron su solicitud de nacionalidad en 2014 y que posteriormente presentaron documentación complementaria. Según ha informado la Secretaría de Estado de Justicia, en el mes de marzo de 2017, ha sido escaneado en su práctica totalidad la documentación que se había recibido hasta esa fecha.

Los expedientes de solicitud de nacionalidad que se presentaron durante el año 2015 sufren también de importantes demoras, por lo que se han recibido incesantes quejas de ciudadanos durante este ejercicio, solicitando la intervención del Defensor del Pueblo. Más de 150.000 personas presentaron su solicitud de nacionalidad española durante el año 2015. No se pudo dar respuesta a estos ciudadanos hasta que el 14 de marzo de 2017 se publicó la nueva encomienda de gestión que el Ministerio de Justicia había suscrito con el CORPME (que había sido firmada el 3 de agosto de 2016), para la tramitación de expedientes de nacionalidad por residencia.

Con esta nueva encomienda se debían tramitar todos los expedientes que, debidamente digitalizados e incorporados por el Ministerio de Justicia al aplicativo informático facilitado por el CORPME, se hubiesen recibido en la Dirección General de los Registros y del Notariado desde el 1 de enero de 2015 hasta el 30 de junio de 2015. Según la Secretaría de Estado de Justicia, se estimaba que la citada encomienda alcanzaría aproximadamente a unos 75.000 expedientes.

Sin embargo, según informó la Administración a finales de septiembre de 2017, la puesta en funcionamiento de un nuevo aplicativo informático necesario para la tramitación de los expedientes, hizo que no comenzara la tramitación de estos expedientes hasta el mes de marzo de 2017. Se está a la espera de que la Secretaría de Estado de Justicia dé respuesta a la solicitud de ampliación de información formulada por esta institución, que a pesar del requerimiento efectuado, no ha sido respondida a la fecha de cierre de este informe (14013648).

Como se ha dicho, la encomienda de gestión suscrita, no incluía la digitalización de los expedientes, por este motivo, con fecha 2 de junio de 2017 se publicó una nueva encomienda de gestión, esta vez con la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre. El ámbito de esta encomienda se refería a los expedientes de nacionalidad presentados durante el año 2015. Se justificaba por la necesidad de reforzar las tareas de digitalización y posterior grabación de datos. Asimismo, una vez más, se hacía referencia a la insuficiencia de medios personales propios para ejecutar las labores de digitalización y

grabación de datos de expedientes, competencia de la Subdirección General de Nacionalidad y Estado Civil.

Según reconoce el texto de la propia resolución que acuerda esta nueva encomienda, unos 86.000 expedientes presentados durante el año 2015 se encontraban pendientes de digitalizar, junto a más de 400.000 documentos complementarios, necesarios para su tramitación.

Respecto a los recibidos en el segundo semestre de 2015, unos 77.000 expedientes, se publicó en el BOE de 2 de noviembre de 2017, una nueva encomienda de gestión al CORPME. Sin embargo, como ya se ha señalado en el párrafo anterior, al no estar incluidas en estas dos últimas encomiendas de gestión la digitalización de los expedientes, que se ha encomendado a la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, el ritmo de resolución de estos expedientes es más lento de lo que sería deseable, a la vista de los dos años de media transcurridos en el momento de elaboración del presente informe (14024291).

Desde el 14 de junio de 2016, el CORPME está autorizado a realizar en la aplicación ATENAS las conexiones necesarias (Policía, CNI, Registro de Penados e Inforeg) para la tramitación completa de los expedientes de nacionalidad por residencia y las pruebas que resulten necesarias para la puesta en funcionamiento de dichas conexiones. Estas consultas eran uno de los principales motivos de demora, ya que la Secretaría de Estado de Justicia informaba con frecuencia de que el retraso en la tramitación de la que se quejaba el ciudadano se debía a la tardanza de uno de esos organismos en dar respuesta. A pesar del tiempo transcurrido, no se ha podido constatar que ese acceso haya redundado en una agilización de los expedientes. Se continúan las actuaciones para conocer el impacto que esta medida pueda tener, de cuyo resultado se dará cuenta en el próximo informe anual.

Se ha de dejar constancia también de la preocupación de esta institución por la demora en la tramitación de los expedientes de nacionalidad presentados durante 2015 que, por las causas expuestas anteriormente, acumulan una demora superior a dos años. Según se ha podido conocer, a finales de 2017 tan solo se habían resuelto unos 10.000 expedientes, de las más de 150.000 solicitudes formuladas en 2015.

1.4.3 Expedientes presentados desde la entrada en vigor del Real Decreto 1004/2015, de 6 de noviembre

El Real Decreto 1004/2015, de 6 de noviembre, aprobó el reglamento por el que se regula el procedimiento para la adquisición de la nacionalidad española por residencia. Como ya se indicó en el informe anual del año 2016, el carácter telemático del

procedimiento y la exigencia del pago de una tasa hacían presagiar una resolución más ágil de los expedientes.

Sin embargo, la Secretaría de Estado de Justicia informó de que no se ha resuelto ni un solo expediente de los presentados durante los años 2016 y 2017 (más de 170.000). A finales de noviembre de 2017, el citado organismo indicó que continuaban grabando expedientes de los presentados en 2014 y 2015, y que no existían previsiones respecto a la fecha en la que se comenzarían a tramitar los expedientes presentados durante los años 2016 y 2017. Según se ha podido conocer, se presentaron más de 112.000 solicitudes de nacionalidad en 2016 y unas 70.000 en 2017. Ya en los últimos días de 2017 se volvió a solicitar información a la Administración sobre los planes previstos para resolver los 180.000 expedientes pendientes de resolución, correspondientes a estos dos últimos años (16010470).

Además, desde el 30 de junio de 2017 (disposición transitoria única de la Orden JUS/1625/2016, de 30 de septiembre, sobre la tramitación de los procedimientos de concesión de la nacionalidad española por residencia), los interesados ya no pueden seguir presentado sus solicitudes de nacionalidad ante el registro civil correspondiente a su domicilio. Por este motivo, en octubre de 2017, se solicitó a la Secretaría de Estado de Justicia que informara de qué modo pueden los interesados hacer efectivo el derecho que contempla el artículo 53.1 f) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las administraciones públicas, referido a la necesidad de que los solicitantes puedan recibir una atención cercana y directa para la obtención de información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las solicitudes que se propongan realizar. Asimismo, se solicitó información acerca de las alternativas que puedan tener otros ciudadanos que quieran hacer su solicitud sin necesidad de pasar por un profesional que les preste asesoramiento. En el momento de cierre de este informe aún no se había recibido respuesta (17011879).

Se han recibido quejas en relación con la falta de recursos públicos para aprender español en Cataluña, ya que no existen suficientes centros acreditados para obtener el DELE (Diploma de Español como Lengua Extranjera) y los que existen en las tres referidas poblaciones son de carácter privado. En su respuesta la Administración remitió un listado de los recursos existentes (públicos y privados) y añadió la posibilidad de aprender español por vía telemática, a través de los cursos del Instituto Nacional de Empleo y de los cursos de las escuelas oficiales de idioma. Esta información fue trasladada a los ciudadanos que interpusieron la queja que han formulado alegaciones mostrando su disconformidad con la solución ofrecida. En el momento de cierre del presente informe están en estudio las citadas alegaciones, de cuyo resultado se dará cuenta en el próximo informe anual (16003372).

Respecto a las quejas por la ausencia de centro acreditado en Vitoria-Gasteiz para realizar los exámenes CCSE (Prueba de conocimientos constitucionales y socioculturales de España), se informó de que el Instituto Cervantes estaba a la espera de firmar un convenio con un centro de educación de personas adultas de esa ciudad para que este se adhiriera a la red de centros acreditados a tal fin. En el próximo informe anual se informará de la fecha en la que finalmente esté a disposición de los ciudadanos este recurso (16012938).

Finalmente, hay que hacer referencia a la actuación de oficio, iniciada en marzo de 2017, para conocer las actuaciones previstas que hicieran efectiva la posibilidad de eximir en determinados supuestos de la realización de las pruebas de idiomas y de cultura española (DELE y CCSE). Como ya se señaló en el informe anual correspondiente a 2016, la Administración aceptó la recomendación formulada por esta institución y estableció la posibilidad de estas exenciones en la Orden JUS/1625/2016, de 30 de septiembre, sobre la tramitación de los procedimientos de concesión de la nacionalidad española por residencia. Continúan abiertas las actuaciones ya que, en el mes de octubre de 2017, aún no se habían recibido los informes del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y del Ministerio de Hacienda y Función Pública (17003518).

1.4.4 Otras cuestiones relacionadas con la tramitación de los expedientes de nacionalidad

Los cambios introducidos en 2015, en materia de nacionalidad, no han servido, hasta la fecha, para mejorar los tiempos medios de tramitación de los expedientes procedentes de los registros que se hallaban colapsados (Canarias, costa mediterránea y municipios que rodean Madrid y la ciudad de Zaragoza, principalmente) y, por el contrario, ha empeorado los de los registros civiles que se hallaban adecuadamente dotados. Ese es el caso del Registro Civil Único de Madrid, del que apenas se recibían quejas y del que ahora se reciben un gran número debidas a los retrasos en la tramitación de los expedientes de nacionalidad.

Al descargar en 2015 a los registros civiles del gran volumen de trabajo que entrañaban los expedientes de nacionalidad, se ha conseguido una sustancial mejora de la accesibilidad y de la atención en el resto de expedientes competencia de estos. Esto ha favorecido a quienes son españoles y necesitan realizar gestiones en el Registro Civil, pero se ha conseguido a costa de demorar, aun más, el acceso a la nacionalidad de los extranjeros residentes en España que cumplen los requisitos para obtenerla y han visto sus expedientes paralizados.

Una queja generalizada de los ciudadanos extranjeros que se dirigen al Defensor del Pueblo se refiere a las dificultades para la obtención de información acerca del estado de tramitación de sus expedientes de nacionalidad. Por ese motivo continúa abierta una actuación con la Secretaría de Estado de Justicia al objeto de conocer los motivos por los que se pide certificación electrónica para consulta telemática de expedientes de nacionalidad, pese a las restricción de accesibilidad que esto supone para quienes no disponen de los medios adecuados (16001931).

La reducción del número de resoluciones que concedían la nacionalidad tuvo como consecuencia la agilización de los trámites sucesivos de jura e inscripción. No obstante, se ha de hacer referencia un año más a la situación cercana al colapso que padecen los registros civiles de Illescas (Toledo) o de Collado-Villalba (Madrid) (15011888 y 16001879).

Las principales quejas recibidas durante 2017 se concentran en los registros civiles de las comunidades autónomas de Madrid, Valencia, Andalucía, Canarias y Cataluña, todas ellas comunidades que han asumido la competencia en materia de dotación de medios humanos y materiales de los registros civiles. En el caso de Madrid sigue siendo muy desigual el trato que reciben los ciudadanos que se dirigen al registro de la capital, con el que reciben los que se dirigen a los registros civiles de las grandes poblaciones de la comunidad.

La Secretaría de Estado de Justicia no ha dado cumplimiento a varias sugerencias y recomendaciones que tenían por objeto fundamentalmente reducir demoras adicionales en casos de extravíos de expedientes o en los que estaban implicados menores de edad o personas con discapacidad. En general, la respuesta de la Administración para la no aceptación de las resoluciones formuladas por esta institución se centra en la necesidad de esperar a la entrada en vigor de la Ley 20/2011, de 21 de julio, del Registro Civil. Esta institución ha de expresar su diferencia de criterio con esta argumentación puesto que las medidas propuestas no requerían un cambio normativo ni dependían de la entrada en vigor de la nueva Ley del Registro Civil.

Como ejemplo de lo anterior, en noviembre de 2015 se recomendó a la Secretaría de Estado de Justicia que se instruyese a los registros civiles para que, en los casos en los que se concede la nacionalidad tras haber recurrido el afectado la resolución denegatoria, se tome como referencia para concertar la cita de la jura la fecha de la denegación recurrida. En mayo de 2017 se cerró la queja con diferencia de criterio, al comunicar que se esperaría a la entrada en vigor de la nueva normativa registral (15013294).

Ya en los últimos días del año 2017 se recomendó a la Secretaría de Estado de Justicia que se impartiesen instrucciones en las que se disponga que el cumplimiento del

plazo de vencimiento de 180 días contenido en el artículo 21.4 del Código Civil, relativo a la adquisición de nacionalidad, también concierne a la Administración competente. Se ha recordado a la Administración que se deben realizar, antes de dicho vencimiento, todas las actuaciones necesarias para que el interesado pueda cumplir los requisitos que contempla el artículo 23 del Código Civil respecto al acto de jura o promesa y el de inscripción de la nacionalidad española en el Registro Civil (16009179).

Se iniciaron actuaciones porque en los expedientes de adquisición de la nacionalidad por residencia de menores de edad o personas con la capacidad modificada judicialmente que se tramitan en el Registro Civil de Melilla se exige, a los representantes legales de estos que aporten certificados de haber superado el DELE y el CCSE, lo que constituye un requisito no contemplado ni en la Ley del Registro Civil, ni en su Reglamento. En el próximo informe anual se dará cuenta del resultado de estas actuaciones (16013187 y 16016043).

La Secretaría de Estado de Justicia no ha dispuesto un cauce específico para la tramitación preferente y urgente de los expedientes que son reconstruidos tras su extravío por la Administración o de aquellos que han acumulado una demora de cuatro o cinco años en los registros más colapsados como Illescas, San Javier, Vinaroz, Alcalá de Henares, entre otros muchos, de manera que expedientes que fueron presentados en enero de 2010, y fueron remitidos a Madrid años después ni siquiera han empezado a ser digitalizados, escaneados y metadatados. Por este motivo las sugerencias formuladas no pueden ser atendidas, puesto que el citado organismo no tiene acceso a los expedientes (13028885, 13032686 y 15018810).

Tampoco se han atendido por idéntico motivo las sugerencias formuladas para que se resuelvan con carácter preferente y urgente, los recursos de reposición contra resoluciones denegatorias de la nacionalidad, en que se ven gravemente concernidos los intereses de menores de edad (16017425).

En octubre de 2017, la Secretaría de Estado de Justicia informó de que la demora media en la resolución de los recursos en materia matrimonial se había reducido a 9 meses y la de los recursos restantes a 21. Esta ligera mejoría no se ha debido al incremento de los medios humanos disponibles sino al hecho de que al resolverse, como se ha indicado, menos expedientes de nacionalidad estos no pueden ser recurridos.

La demora en la expedición de certificaciones matrimoniales por parte del Registro Civil Central han crecido tanto que en muchos casos ya no es posible cumplir los plazos exigidos por las subdelegaciones del gobierno en la tramitación de las tarjetas de residencia. Es decir, no es posible cumplir en tiempo y forma el requerimiento de una Administración porque el cumplimiento del mismo depende de la diligencia con que otra Administración expida el certificado requerido (17022808).

Finalmente, hay que mencionar las actuaciones iniciadas en octubre de 2016 para conocer el número de solicitudes de nacionalidad española tramitadas por ciudadanos sefardíes, al amparo de la Ley 12/2015, de 24 de junio. En enero de 2017, la Secretaría de Estado de Justicia contestó que 4.590 personas se habían acogido al procedimiento previsto en la citada norma. Continúan abiertas las actuaciones para conocer cuántos de estos expedientes están pendientes de resolución (16012888).

1.4.5 Implantación de sistema de cita previa en registros civiles concretos e inaccesibilidad

En 2014 se recomendó la implantación de sistemas de cita previa telemática que evite colas a la intemperie y de madrugada en las comunidades autónomas con competencias transferidas en aquellos registros civiles más colapsados (11020390, 15009395, 13013111 y otras).

La recomendación fue aceptada en las comunidades autónomas de Canarias, Madrid y Valencia, aunque tres años después sigue sin completarse su implantación. Sin embargo, donde se ha implantado no ha servido para garantizar la accesibilidad, ya que la inaccesibilidad física ha sido desplazada por la inaccesibilidad telemática. Se obliga a concertar cita pero con un cupo limitado que en pocos días deja de estar disponible, por lo que no es posible conocer cuál es la demanda real de solicitudes, ni el número de ciudadanos que no consiguen ser atendidos. Sí ha servido para establecer citas diferenciadas que permiten acceder con menor demora, o sin ella, para determinados expedientes (matrimoniales, inscripciones de recién nacidos, entre otros) pero manteniendo o, incluso empeorando, la accesibilidad para los gestiones que atañen exclusivamente a la población extranjera residente (juras e inscripciones sucesivas a las resoluciones que conceden la nacionalidad, y notificaciones y requerimientos derivados de los expedientes de nacionalidad que en su día se iniciaron en esos registros civiles).

Tras las actuaciones iniciadas, el Registro Civil de Guadalajara ha ampliado las citas semanales disponibles para contraer matrimonio civil, a fin de reducir la demora media que había motivado muchas quejas (16014809).

En los registros civiles de varias localidades de la Comunidad de Madrid que padecen carencias estructurales (Alcalá de Henares, Alcobendas, Alcorcón, Arganda del Rey, Getafe, Leganés, Móstoles, Collado-Villalba, Aranjuez y Fuenlabrada). La Consejería de Presidencia y Justicia de la Comunidad de Madrid reconoce que las citas disponibles no son suficientes y hace responsable de ello a que los funcionarios del Registro Civil no se ocupan solo de las materias propias del mismo, sino también del resto de las materias propias del órgano jurisdiccional. A juicio de esta institución, esta respuesta no es aceptable puesto que se han de dimensionar los medios materiales y

personales a la realidad existente que, en el caso de esos registros civiles, incluye un número significativo de población extranjera residente legal (12002820, 13034199, 16000722, y otras).

Lo mismo ocurre con la cita en línea implantada desde 2016 en los registros civiles de Alicante, Castellón, Valencia, Benidorm, Torrevieja, Torrente y Elche, donde cada encargado del registro decide el número de citas disponibles, sin que se haya conseguido satisfacer la demanda (15011247 y 15013122).

En Cataluña sigue sin implantarse el sistema de cita previa. En 2016 se anunció la puesta en marcha de un plan piloto en el Registro Civil de Lleida, para valorar la posibilidad de planificar la implantación de la cita previa en los registros civiles con más actividad. La última información recibida, en febrero de 2017, mostró que el citado sistema no estaba en funcionamiento ni siquiera en Lleida (13025229 y 15009958).

1.4.6 Registros civiles consulares

El Consulado General de España en La Habana (Cuba) sigue siendo el que suscita un mayor número de quejas por la demora en la tramitación de las solicitudes de nacionalidad, en aplicación de la disposición adicional séptima de la Ley 52/2007, de 26 de diciembre. A inicios del año 2017, quedaban por resolver más de 77.000 solicitudes que habían sido presentadas al amparo de dicha normativa. Es decir, la demora en la tramitación de alguna de las quejas que se reciben, puede llegar a alcanzar 10 años.

A pesar de lo anterior, en 2017 tampoco se ha incrementado la dotación de personal del citado consulado que, además de resolver los expedientes citados, debe atender a una población española superior a 120.000 inscritos en el Registro de Matrícula. En marzo de 2017 se informó de que no solo no se había incrementado la plantilla, sino que, debido a que el Ministerio de Hacienda y Función Pública no había aprobado el cupo para contrataciones para 2017 hasta marzo de dicho año, 20 contrataciones temporales de refuerzo, operativas el año anterior, no habían podido renovarse. El plazo medio para la revisión de la documentación aportada en los expedientes de nacionalidad no baja de 34 meses. El 17 de mayo de 2017, las autoridades cubanas autorizaron la apertura de un Consulado General de España en Santiago de Cuba, pero las restricciones presupuestarias no han permitido hacerla efectiva. La puesta en marcha de este nuevo consulado, con la correspondiente dotación de medios materiales y personales, podría contribuir a la preocupante situación que padece ahora ese registro consular (14023554 y 15009883).

Otra cuestión relacionada con los registros civiles consulares y que afecta a numerosos ciudadanos extranjeros se refiere al trámite de jura o promesa en los expedientes de nacionalidad. Como ya se indicó en informes anuales anteriores, se

formuló una recomendación para que el trámite de jura o promesa, que completa el expediente de nacionalidad por residencia, se pudiera realizar en los registros civiles consulares. Lo que pudiera parecer una cuestión menor o afectar a un pequeño número de ciudadanos, no es tal. El supuesto de hecho se refiere a ciudadanos extranjeros que, tras largos años de residencia en España, solicitan y les es concedida la nacionalidad española. Por motivos diversos, fundamentalmente económicos, se ven obligados a abandonar España sin haber sido llamados a realizar el trámite de jura o promesa. Hasta el año 2014 esta situación se solucionaba puesto que realizaban el citado trámite en presencia del encargado del registro civil consular de su país de origen. Sin embargo, a partir de dicha fecha, los consulados españoles cambiaron su práctica y no realizaban ese trámite. Al no completarlo en plazo, un número importante de personas perdieron la oportunidad de hacerlo. Además, la cuestión era de imposible solución para la mayoría de ellos puesto que no podían volver a entrar en España sin visado y no cumplían los requisitos para su obtención.

Como ya se indicó en el informe anual del año 2015, la Secretaría de Estado de Justicia aceptó la recomendación. Sin embargo, en 2017 el citado organismo ha comunicado que, tras la entrada en vigor del Real Decreto 1004/2015, de 6 de noviembre (posterior a la aceptación de la recomendación) no era posible atender a la solicitud de esta institución. El Defensor del Pueblo considera que la argumentación no es ajustada a derecho y deja constancia de la diferencia de criterio con la Secretaría de Estado de Justicia en esta cuestión (14004986).

Otra cuestión sobre la que se reciben quejas de manera frecuente se refiere a la práctica consular de cancelaciones de inscripciones de nacimiento con valor de simple presunción. El mayor número de quejas se refiere a los consulados generales de España en Bogotá y Quito. En unos casos se ha procedido a la cancelación, sin notificación al interesado, y en otros se ha entendido que, tras la obtención de la nacionalidad por residencia de los padres, el hijo, español con valor de simple presunción, debía volver a solicitarla por opción. La primera práctica no fue corregida por los referidos consulados hasta tres años después, que es lo que demoró la tramitación de los recursos, que resultaron estimados. La segunda, aún se halla pendiente de recibir la información requerida (15011686, 17004555 y 17021124).

Se ha comprobado también que un número significativo de ciudadanos españoles residentes en el exterior han perdido la nacionalidad por desconocimiento de la obligación de declarar la voluntad de conservarla. La pérdida de la nacionalidad es un hecho de la mayor relevancia para la esfera de las personas y, por tanto, un motivo suficiente para que, en la medida de lo posible, los españoles que puedan estar afectados por la norma, conozcan en qué circunstancias pueden incurrir en su pérdida misma. Hay que tener en cuenta, asimismo, que el procedimiento para la recuperación

presenta dificultades y, en algunos casos, puede no ser viable. Adicionalmente, la pérdida de la ciudadanía española conlleva la pérdida de la ciudadanía de la Unión Europea.

En febrero de 2017 se formuló una recomendación a la Secretaría de Estado de Justicia, a fin de que se impartiesen instrucciones para que se informe a todos los ciudadanos registrados en el Registro de Matrícula de los consulados del contenido de los artículos 24.1 y 24.3 del Código Civil. Se recomendaba, además, que la información fuese incluida en la página web, en el apartado referido a pasaportes o trámites consulares, sin perjuicio de la que conste en el apartado nacionalidad. Adicionalmente, se solicitaba que se facilitara esta información a todos los ciudadanos españoles del contenido de los citados artículos, cuando soliciten la renovación de su documentación al Consulado. En septiembre de 2017, la Secretaría de Estado de Justicia aceptó la recomendación y dio traslado del contenido de un oficio remitido al Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación para que se informara a los ciudadanos en los términos de la recomendación. Sin embargo, a la fecha de cierre de este informe no se tiene conocimiento de las medidas adoptadas por lo que continúan abiertas las actuaciones (14017671).

Se han recibido un año más, quejas relacionadas con los certificados de capacitación matrimonial. En una de las quejas, se concluyeron las actuaciones con diferencia de criterio con el Consulado General de España en Casablanca por la denegación del certificado de capacitación matrimonial, basado en la indagación realizada sobre los motivos que movían al interesado al matrimonio. Se consideró que el intento de emigrar anterior era suficiente para denegar la capacidad para otorgar el consentimiento matrimonial (16006281).

1.4.7 Otras cuestiones registrales de interés

En 2015 se recomendó a la Secretaría de Estado de Justicia que subsanase la carencia detectada en la Instrucción de la Dirección General de los Registros y del Notariado de 15 de febrero de 1999, modificada por la Instrucción de 1 de julio de 2004, que solo prevé la posibilidad de que conste como lugar de nacimiento el domicilio de los progenitores, en los casos de adopciones internacionales, no contemplando esa posibilidad en los casos de adopciones nacionales. En enero de 2017 se rechazó la recomendación, privando así a los menores adoptados en España de la posibilidad de que gozan las adopciones internacionales. En casos como el que motivó el inicio de las actuaciones, la opción propuesta en la recomendación era el modo más adecuado de garantizar el interés del menor (14020046).

Para finalizar este apartado se ha de hacer referencia a una situación, respecto de la que ya se habían recibido quejas en 2013 y que parecía solucionada. El Registro Civil de Sevilla se ha negado a inscribir a recién nacidos en España, alegando que la condición de extranjera indocumentada en situación irregular de sus madres, les impedía aportar el número de identificación de extranjero (NIE). La exigencia de presentar tal documento supone, de hecho, la imposibilidad de que los menores puedan ser inscritos en el Registro Civil por lo que se ha dado traslado a la Fiscalía General del Estado de la que aún no se ha recibido respuesta. Según la información de la que disponía esta institución, el asunto parecía haber quedado resuelto después de que la fiscalía comunicara, con ocasión de actuaciones anteriores, que para inscribir estos nacimientos debía considerarse suficiente el número de NIE asignado a la madre en sede policial a su llegada a territorio español, con independencia de actuaciones futuras, si la madre conseguía obtener un pasaporte de su país. En este mismo sentido ha vuelto a contestar la Fiscalía comunicando que el citado registro civil insiste en que no se negó a inscribir sino que informó a la madre de la necesidad de exhibir documentación identificativa. Esta institución no puede compartir que la actuación del citado registro civil sea correcta y considera que es un hecho grave que un menor de edad, nacido en territorio español, no sea inmediatamente inscrito en el Registro Civil. Las actuaciones continúan abiertas (17007503 y 17022852).

1.5 ABOGADOS

A lo largo del año 2017 se han recibido numerosas quejas relacionadas con la abogacía y los colegios profesionales que tienen competencias sobre su actividad. Algunas de ellas venían referidas a la disconformidad de los interesados con la actuación profesional de los letrados, a los que hacen responsables de que sus pretensiones no prosperen en el procedimiento. En estos casos, se informa al compareciente de que de la actuación profesional de un abogado pueden derivarse responsabilidades de carácter civil, penal y disciplinario.

Las dos primeras se dirimen ante los jueces y tribunales, de acuerdo con lo previsto en nuestro ordenamiento jurídico vigente, no pudiendo en este caso intervenir esta institución, ya que carece de facultades para suplir la legitimidad de los particulares ante los órganos jurisdiccionales, y porque el principio de independencia judicial obliga a que ningún otro poder o autoridad distinta de los órganos judiciales pueda pronunciarse sobre los asuntos sometidos a los tribunales.

La responsabilidad de carácter disciplinario se puede exigir ante el colegio de abogados al cual esté adscrito el letrado sobre el que se pretenda presentar la queja. En este caso, el Defensor del Pueblo únicamente interviene en el supuesto de que

planteada en forma la reclamación ante el colegio correspondiente, el interesado no recibiera respuesta expresa en un plazo razonable.

Interpretación de la Disposición transitoria única de la Ley 34/2006

El Defensor del Pueblo decidió iniciar en su día una actuación de oficio ante la **Secretaría de Estado de Justicia**, respecto a las previsiones contenidas en la Disposición transitoria única de la Ley 34/2006, de 30 de octubre, sobre el acceso a las profesiones de abogado y procurador de los tribunales.

En la actuación se puso de manifiesto la falta de previsión de la norma de aquellas situaciones consistentes en colegiarse para ejercer la profesión de abogado o procurador, al amparo de su apartado 3, y posteriormente poder acogerse a lo establecido en el apartado 2, lo que supondría que, una vez colegiado por un período superior a un año ante el colegio profesional correspondiente, poder darse de baja y, en un hipotético futuro, volver a incorporarse y ejercer la profesión, sin necesidad de realizar los másteres y exámenes exigidos para los graduados en derecho.

Ante las dudas interpretativas y la inseguridad jurídica que generaba el texto para muchos profesionales, en el año 2014 se formuló a la Secretaría de Estado de Justicia la **Recomendación** consistente en impulsar la reforma que procediera, tendente a la clarificación del contenido de la Disposición transitoria única de la Ley 34/2006, de 30 de octubre, sobre el acceso a las profesiones de abogado y procurador de los tribunales.

En su respuesta la Administración expresó que se solicitaría al Consejo General de la Abogacía Española que emitiera su criterio sobre la interpretación de la citada disposición.

Tras diversas vicisitudes, en el ejercicio 2017, el Ministerio de Justicia ha comunicado al Defensor del Pueblo que el Consejo General de la Abogacía Española ha interpretado el apartado tercero de la Disposición transitoria única de la Ley 34/2006, de 30 de octubre, de la siguiente manera: «[...] la Junta de Gobierno es del criterio de que quienes se incorporaron al colegio con exención del título profesional de abogado al amparo de la previsión recogida en el apartado tercero de la disposición transitoria única de la Ley de acceso y causan baja (para lo que ostentan la más absoluta libertad de decisión) su posterior colegiación, que será pretendida con plena vigencia de la citada ley, estará sometida a esta, y por tanto, a la necesaria obtención del título profesional de abogado que como “requisito imprescindible” para la colegiación impone su artículo 1.4 al que se remite implícitamente el artículo 7.1.h) de los Estatutos del Colegio de Abogados de Madrid, que contempla entre los requisitos para la colegiación “cualquier otro que establezca la normativa vigente y en especial la que regule el acceso a la profesión de abogado” sin que pudiera acogerse de nuevo a la previsión recogida en el

apartado 3º de la tantas veces repetida disposición transitoria única de la Ley de Acceso para colegiarse de nuevo —de causar baja— con exención del título profesional de abogado y con el pretexto de que ostentaba el título de licenciado en derecho (o grado en derecho) a fecha 31 de octubre de 2011, pues el plazo de dos años que el referido apartado prevé para ello, venció el 31 de octubre de 2011».

El objetivo del Defensor del Pueblo en este asunto era que se ofreciera seguridad jurídica a los interesados con independencia de la solución adoptada. Siendo clara la interpretación (no es posible darse de baja como colegiado y volver a la situación de alta sin cumplir los nuevos requisitos de acceso a la profesión), se dio por finalizada la actuación (16012136).

Prueba de acceso a la profesión de abogado

Otra cuestión que preocupó a los licenciados en Derecho, y que dio lugar a varias quejas, fue la planteada por quienes habían superado la prueba de acceso a la profesión de abogado convocada por la Orden PRE/1235/2016, de 21 de julio, por la que se convocaba la segunda prueba de evaluación de aptitud profesional para el ejercicio de la profesión de abogado para el año 2016.

Publicadas las listas de aspirantes que habían superado las pruebas, no podían colegiarse en los respectivos colegios de abogados ni ejercer su profesión al estar a la espera de la expedición del título oficial correspondiente por el Ministerio de Justicia, que debía ser llevada a efecto conforme a lo dispuesto en la Norma 13 de la Convocatoria y el artículo 2.3 de la Ley 34/2006, de 30 de octubre.

La respuesta del ministerio indicó que con fecha 29 de octubre de 2016 se realizó la prueba de acceso, y el 2 de diciembre del mismo año se publicaron las calificaciones en su sede electrónica. A partir de ese momento se abrió un plazo de revisión para los aspirantes que resultaron no aptos, y el 21 de diciembre la **Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia** dictó la resolución que puso fin al proceso, momento a partir del cual comenzó el trámite de expedición de título profesional.

El 17 de enero de 2017 el Ministerio de Justicia expidió el título profesional de abogado de todos los aspirantes aptos, y en fecha 20 de enero fueron remitidos a los destinatarios por correo certificado. De lo anterior se dedujo que los plazos fueron razonables y se finalizaron las actuaciones informando de todo ello a los interesados (16017323 y concordantes).

Turno de oficio para internamientos involuntarios en Andalucía

El Decreto de 27 de abril de 2017 del fiscal delegado de la especialidad civil y de protección de las personas con discapacidad en la Comunidad Autónoma de Andalucía analizaba cuestiones relativas a la necesidad de asistencia letrada y de procurador en los procesos de internamiento involuntario por razón de trastornos psíquicos, planteando la necesaria coordinación entre la Consejería de Justicia e Interior de la Junta de Andalucía y el Consejo Andaluz de Colegios de Abogados, para el establecimiento de un turno de letrados de oficio de asistencia en caso de internamientos involuntarios.

Esto motivó el inicio de una actuación de oficio dirigida a la **Consejería de Justicia e Interior de la Junta de Andalucía**. El informe recibido indicó que son los propios colegios profesionales los que deben organizar y comunicar los turnos para la designación de profesionales de oficio, cuya creación podría derivarse de lo dispuesto en el artículo 34 del Reglamento de asistencia jurídica gratuita en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía, aprobado por Decreto 67/2008, de 26 de febrero, en el que, una vez mencionados los turnos especializados, se añade «otros que pudieran establecerse».

También se ponía de manifiesto la tramitación del proyecto de orden de módulos y bases de compensación económica de los servicios de asistencia jurídica gratuita en el turno de oficio prestados por los abogados y procuradores en esa comunidad autónoma, en el que se prevé un módulo específico destinado a compensar la atención prestada en los procesos de internamiento involuntario por razón de trastornos psíquicos en el turno de oficio general, lo que parece apuntar en la dirección indicada por el fiscal delegado de la especialidad civil y de protección de las personas con discapacidad en Andalucía (17011626).

Silencio administrativo

Una particular se dirigió al Defensor del Pueblo, presentando un escrito donde exponía su disconformidad con la actuación del **Colegio de Abogados de Alicante** por la falta de contestación de esa entidad de derecho público a la solicitud de información que la ciudadana realizó, hasta en tres ocasiones, adjuntando copia de los escritos presentados.

Esta circunstancia debía motivar la intervención del Defensor del Pueblo, ya que el artículo 17.2 de su Ley Orgánica reguladora (Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril) le impone el deber de velar por que «la Administración resuelva expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados».

Recibida la respuesta del colegio, se evidenció un mal funcionamiento del servicio de atención al público, al tardar cerca de cuatro meses en atender el escrito de la interesada, al margen de las explicaciones que para ello se dieron. El Defensor del Pueblo formuló **Recomendación** para que se mejorase el servicio de atención al público, estableciendo turnos de guardia adecuados en los períodos vacacionales, al objeto de que sean debidamente atendidas, en plazos razonables, las solicitudes recibidas por correo electrónico en ese colegio de abogados.

Habiendo sido aceptada la **Recomendación**, se puso fin a las actuaciones (16011329).

Cita previa telefónica

En otra de las quejas recibidas un ciudadano se refería al hecho de que para solicitar asistencia jurídica gratuita en el Colegio de Abogados de Castellón, es imprescindible disponer de internet, manifestando su disconformidad con este sistema dado el alto porcentaje de personas mayores o que residen en entornos rurales que carecen de accesibilidad a las nuevas tecnologías.

Tras consultar la página web de ese órgano colegial, se observó que se indica expresamente que se puede solicitar asimismo por correo o de forma presencial, si bien llamó la atención a esta institución que no existiera la posibilidad de solicitar cita previa por teléfono.

Solicitada información al **Colegio de Abogados de Castellón**, indicó que se procedería a la mayor brevedad posible a instalar un sistema de cita previa telefónica, estando pendiente la contratación del sistema que mejor se adecuase a las necesidades del servicio. En comunicación posterior, el colegio confirmó la instalación del sistema de cita previa telefónica, por lo que se dieron por concluidas las actuaciones (17008133).