

1 ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

Consideraciones generales

En el año 2019, 294 ciudadanos han presentado queja por discrepar de una resolución judicial y 180 por desacuerdo con un procedimiento judicial en trámite, lo que suma 474 quejas. Se trata de una ligera disminución con respecto a las 494 quejas del año anterior.

Según datos del Consejo General del Poder Judicial contenidos en su Memoria de 2019 (con datos de 2018), en 2018 ingresaron en los tribunales de Justicia 5.994.828 asuntos, lo que constituye un incremento del 2 % con respecto al año 2017, en que fueron 5.873.689.

Dato muy relevante es la denominada «tasa de congestión», definida como el cociente entre la suma de los asuntos pendientes de resolver al comienzo del año y los ingresados en el mismo y los asuntos resueltos en el año. Esta tasa o cociente ha pasado de 1,41 en 2017 a 1,45 en 2018, lo que significa un incremento en la tasa del 2,7 %. Es decir, un empeoramiento cuantitativo de la eficacia del sistema judicial.

Han ingresado en la jurisdicción civil 2.227.531 asuntos, lo que constituye un incremento del 9,2 % con respecto al año anterior, en que fueron 2.040.018. La tasa de congestión ha pasado de 1,64 a 1,70, lo que significa un incremento del 3,8 %.

En la jurisdicción penal ingresaron 3.151.698 asuntos, un 2,5 % menos que los 3.232.678 asuntos penales ingresados el año anterior. La tasa de congestión prácticamente no varía (pasa de 1,21 en 2017 a 1,22 en 2018, con un incremento del 0,9 %).

En la jurisdicción contencioso-administrativa ingresaron 208.374 asuntos, un 6,4 % más que el año anterior, en el que ingresaron 195.908. La tasa de congestión también se mantiene estable, en este caso pasando de 1,89 en 2017 a 1,88 en 2018, con un descenso del 0,4 %.

Finalmente, en la jurisdicción social ingresaron 406.022 asuntos, un 0,3 % más que los 404.860 asuntos ingresados en 2017. La tasa de congestión se mantiene igualmente estable: 1,75 en 2017 y 1,76 en 2018, lo que constituye un incremento del 0,8 %.

La tasa de litigiosidad española ha sido de 128,3 asuntos por cada 1.000 habitantes en el año 2018, un incremento con respecto a los 126,1 asuntos del año anterior.

En 2018 se han recibido 96 quejas sobre demoras judiciales en la jurisdicción civil (76 el año anterior); 53 en la penal (49 el año anterior); 11 en la contencioso-administrativa (frente a las 7 del año anterior); 15 en la social (11 el año anterior), y 1 en la mercantil (7 el año anterior). La cifra total asciende a 176, superior a las 150 del año anterior.

La parálisis parlamentaria que se ha producido en 2019 (práctica inexistencia de actividad normal debido a las dos disoluciones de las Cortes que se han llevado a cabo en el año) ha impedido el desarrollo de los trabajos parlamentarios de la proposición de ley sobre los denominados «bebés robados», tomada en consideración en noviembre de 2018. Recuperada la actividad parlamentaria, resulta oportuno recordar la importancia de la cuestión, las recomendaciones del Defensor del Pueblo sobre este tema y las respuestas que han ido llegando de las administraciones.

Las quejas sobre dilaciones indebidas permiten constatar cotidianamente la subsistencia de este problema, al que dedicó el Defensor del Pueblo el estudio *Retrasos en la Administración de Justicia* (incluido en el informe del año anterior). El análisis de algunas de las quejas que se exponen en este informe permite comprender fácilmente el grado de estrés al que se ve sometida la plantilla de jueces, magistrados y demás personal al servicio de la Administración de Justicia en muchos órganos judiciales. Es necesaria una nueva planta y demarcación judicial y el diseño de una plantilla acorde con las necesidades de la sociedad.

Debe llamarse la atención sobre el problema de los registros. Baste decir que se han recibido 881 quejas sobre la materia, de las cuales 623 se engloban bajo el epígrafe sobre retrasos de expedientes de nacionalidad. Ante este tema debe subrayarse la extraordinaria importancia que reviste para la vida de las personas que tienen derecho a ella el obtener la nacionalidad española, sin esperar años (con demasiada frecuencia muchos años) para conseguirla. Se da la circunstancia insólita de que la Ley de Registro Civil de 2011 no ha entrado aún en vigor en 2020, lo que resulta extraordinariamente sorprendente.

La Ley 20/2011 establece una innovadora concepción del Registro Civil, ya que se configura como un registro único territorialmente, electrónico y desjudicializado. La recepción de quejas año tras año pone de manifiesto que son los ciudadanos los que están soportando las consecuencias de que ese proyecto de transformación del Registro Civil no acabe de terminar y mientras tanto la atención al usuario está cada vez más devaluada porque no se adoptan suficientes medidas para mejorar el servicio, seguramente por el hecho de que «próximamente» se va a modificar todo el sistema.

Es necesario que dicha ley entre en vigor definitivamente o adoptar una decisión diferente sobre el marco regulador del Registro Civil; lo que no debe prorrogarse más es

la provisionalidad que afecta desde hace tantos años al régimen jurídico de una cuestión de esta trascendencia.

El Defensor del Pueblo considera que, sea cual sea la decisión que se adopte, el objetivo debe ser un Registro Civil eficaz, que resuelva con celeridad y sea gratuito para los ciudadanos.

Con respecto a los abogados, el número de quejas por el funcionamiento del turno de oficio ha sido de 35 (frente a las 30 del año anterior). Con respecto al funcionamiento de los colegios se han recibido 37 quejas, frente a las 49 quejas del año anterior. Han sido 92 las quejas expresando la disconformidad con la actuación del abogado, frente a las 64 del año anterior; estas últimas no pueden ser admitidas a trámite dado el ámbito competencial del Defensor del Pueblo.

1.1 «BEBÉS ROBADOS»

En el informe anual de 2018, esta institución detalló todas las actuaciones que, desde el año 2011, se habían venido realizando con relación a las medidas de apoyo de las distintas administraciones a los afectados por la posible sustracción de recién nacidos.

En el año 2019, el Defensor del Pueblo ha continuado recibiendo informes de las actuaciones que se encontraban en trámite, pero, lamentablemente, la actividad ministerial se ha visto muy condicionada por los procesos electorales que han tenido lugar durante todo el año.

En fecha de 18 de julio de 2018, esta institución formuló una serie de recomendaciones, con resultados poco esperanzadores, que se detallan a continuación.

A. La Fiscalía General del Estado no aceptó la Recomendación formulada por el Defensor del Pueblo para la creación de una fiscalía especial que coordinara todos los procedimientos que existían en todo el país, indicando que, desde la Circular 2/2012, sobre unificación de criterios en los procedimientos por sustracción de menores recién nacidos, la organización que existe en la fiscalía es la correcta, ya que se centraliza en la Secretaría Técnica de la Fiscalía General del Estado toda esta materia.

Asimismo, informó de que no le constaba ningún pronunciamiento expreso de la Sala Segunda del Tribunal Supremo sobre la prescripción de estos casos, siendo de aplicación los criterios establecidos en la citada Circular 2/2012.

B. Al Ministerio del Interior se le trasladó la preocupación de que la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, fuera un

muro infranqueable para las víctimas en sus investigaciones particulares, habida cuenta de que se les denegaba el acceso a la documentación que les permitiría avanzar en sus averiguaciones. El Defensor del Pueblo entiende que sería necesario que se destinaran efectivos policiales especializados a la investigación de estos casos que permitiera avanzar en el esclarecimiento de los hechos, cruzando los datos de los distintos archivos, y accediendo a información y documentación que les está vedada legalmente a las víctimas.

El Ministerio del Interior contestó al Defensor del Pueblo, en fecha 27 de marzo de 2019, informando de que para obtener pruebas y avanzar en las investigaciones por parte de las víctimas, solo se puede apelar al cumplimiento de la actual Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Asimismo, comunicó que existía un acuerdo de colaboración entre la Fiscalía General del Estado, el Ministerio de Justicia, el Ministerio del Interior y el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, para el desarrollo de actuaciones en el ámbito del Servicio de información a afectados por una posible sustracción de recién nacidos, firmado el 26 de febrero de 2013, habiéndose creado bajo la dependencia y coordinación del Ministerio de Justicia, los ficheros de datos de carácter personal de «solicitudes de suministro de información administrativa por parte de personas afectadas por la sustracción de recién nacidos» y de «Perfiles de ADN de personas afectadas por la sustracción de recién nacidos», así como un «Servicio de información a afectados por la posible sustracción de recién nacidos», cuyo objetivo principal era facilitar el acceso a la documentación que pudiera servir de base para fundamentar las acciones civiles y/o penales necesarias para determinar la filiación natural.

Concluía el informe indicando que para la **Secretaría de Estado de Seguridad** era una prioridad la protección de los colectivos más vulnerables, en especial los menores, y más aún los recién nacidos; por ello, se había procedido a designar puntos focales en la Policía Nacional y en la Guardia Civil para la recepción, tramitación y coordinación de todos los asuntos relacionados con esta materia, tanto a nivel central como periférico, y a funcionarios policiales especializados que se encargan de la investigación de posibles casos de sustracción de recién nacidos.

C. Al Ministerio de Justicia se enviaron las siguientes recomendaciones.

1. Crear un banco de ADN nacional y que la realización de pruebas de ADN sea gratuita para las víctimas del tráfico de bebés robados.

El ministerio contestó que ya había puesto a disposición de los afectados una base de perfiles de ADN, gestionada por el Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias

Forenses, que permitía detectar coincidencias genéticas entre los afectados que voluntariamente quisieran incluir su perfil.

Respecto del carácter gratuito de dichas pruebas, indicó que su implantación dependía de la valoración económica del gasto que supondría la realización de análisis gratuito, recordando que, en los casos que lo acordara la autoridad judicial, la realización de dichas pruebas tenía carácter gratuito.

2. Conceder el derecho de justicia gratuita automático para las víctimas en los procedimientos judiciales que se inicien o se hayan iniciado como consecuencia de las denuncias presentadas. El Ministerio de Justicia informó de que la propuesta implicaba un cambio normativo y que sería objeto de estudio.

3. Reorganizar la oficina para los afectados al objeto de que, además de mantener las actuales funciones de servicio de información y recogida de datos, ofrezca un servicio de orientación. El Ministerio de Justicia contestó que ya se garantizaba la orientación jurídica de las víctimas, detallando las distintas funciones de dicha oficina.

A la **Dirección General de Cooperación Jurídica Internacional, Relaciones con las Confesiones y Derechos Humanos**, se le recomendó que se dirigiera a las autoridades eclesiásticas para que estas facilitaran toda la información y documentación obrante en los archivos parroquiales que pudiera ayudar a las víctimas en los procedimientos judiciales que tuvieran planteados. El Defensor del Pueblo entiende que la colaboración de las autoridades eclesiásticas es imprescindible en muchas de las investigaciones, habiéndose constatado en instancias judiciales la implicación de religiosas en los hechos denunciados.

El Ministerio de Justicia comunicó que carecía de competencia e información sobre el estado de situación de eventuales requerimientos formulados en procedimientos concretos a las autoridades eclesiásticas, y recordó que las autoridades eclesiásticas no se pueden sustraer al obligado auxilio judicial, bien sea para práctica de pruebas o para la cesión o facilitación de datos obrantes en los archivos de las parroquias o de los institutos religiosos que hayan gestionado hospitales, maternidades o instituciones de acogida de madres solteras.

Concluía el informe indicando que «se podrá trasladar a las autoridades eclesiásticas la importancia del asunto que motiva la Recomendación del Defensor del Pueblo».

D. El Defensor del Pueblo se dirigió también al **Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social**, al objeto de indagar sobre la documentación y archivos que se encontraban, según manifestaciones de algunos afectados, en los sótanos de ese

organismo, dado que dicha documentación y archivos podrían ser muy valiosos para las investigaciones sobre bebés robados.

El Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social informó de los archivos que se custodiaban en esas dependencias y de la normativa que regula el acceso a dichos fondos.

Asimismo, se informó de que hasta ese momento no había habido solicitudes de documentación cursadas por jueces o tribunales, el ministerio fiscal o fuerzas policiales pero que se habían mantenido canales de cooperación e información con la Oficina del Programa de búsqueda de datos biográficos y Comisión de seguimiento documental sobre posible sustracción de menores de la Comunidad de Madrid y con el Servicio de información a afectados por la posible sustracción de recién nacidos del Ministerio de Justicia.

Con posterioridad a la formulación de las recomendaciones, y antes de la emisión de los informes de los distintos ministerios contestando a las recomendaciones anteriormente señaladas, en fecha 20 de noviembre de 2018, en el Congreso de los Diputados, se aprobó, por unanimidad, la Proposición de Ley 122/000275, sobre bebés robados en el Estado español.

De la proposición de ley presentada se dio traslado al Gobierno, conforme a lo establecido en el artículo 126 del Reglamento del Congreso de los Diputados, para que manifestase su criterio. En fecha 10 de enero de 2019, se realizó un informe por el gabinete de la Secretaría de Estado de Justicia, en el que se elaboraron una serie de pre-enmiendas, de las que no se ha informado al Defensor del Pueblo.

En virtud de la aprobación del Real Decreto 129/2019, de 4 de marzo, se produjo la disolución del Congreso de los Diputados y del Senado, así como la convocatoria de elecciones del día 28 de abril de 2019. La interinidad del gobierno continuó hasta el nuevo proceso electoral del día 10 de noviembre de 2019.

El Defensor del Pueblo reitera su compromiso con los afectados y considera que los poderes públicos tienen pendiente dar una respuesta eficaz a todas las víctimas de sustracción de recién nacidos, siendo preciso que todas las administraciones públicas competentes hagan un ímprobo esfuerzo para adoptar las medidas necesarias que conduzcan a esclarecer los hechos que se investigan (18008242).

Investigación de orígenes biológicos y protección de datos

El día 17 de octubre de 2019, se presentó una queja en la que el ciudadano exponía su preocupación por los obstáculos insalvables con los que se estaba encontrando para poder contactar con su madre biológica, de la que conocía su identidad. En el escrito

presentado narraba que fue adoptado a la edad de cinco años, después de pasar sus primeros años en un orfanato y afirmaba que, recientemente, había tenido conocimiento de que su madre, a la que creía fallecida en el momento del parto, podría estar viva.

En el supuesto planteado, el compareciente conocía la identidad de su madre biológica, que constaba en su partida de nacimiento, pero el problema se planteaba cuando, para continuar en sus investigaciones, necesitaba un dato de carácter personal que por la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, le está vetado. Se trata del Documento Nacional de Identidad de su progenitora biológica. Así se lo habían indicado en la Dirección General de la Policía, en la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades de Castilla y León, y en el Instituto Nacional de Estadística.

El ciudadano argumentaba que la ley le ampara en su derecho a conocer la propia filiación biológica, pero la rigidez de la normativa en materia de protección de datos de carácter personal le impedía avanzar en su investigación para poder reencontrarse con su madre biológica.

Se trata de un supuesto jurídico-privado en el que el Defensor del Pueblo carece de competencias. Sin embargo, esta institución consideró conveniente trasladar la consulta a la **Secretaría de Estado de Justicia**, al objeto de que informara sobre las posibles soluciones, si las hubiera, al problema planteado.

Salvando las distancias que evidentemente hay entre las adopciones regulares (como la del presente caso) y las adopciones irregulares (que presentan las de los «bebés robados»), llegados al punto en que se conoce la identidad de una progenitora biológica, el Defensor del Pueblo solicitó información sobre si es posible algún servicio de mediación que facilite el contacto personal de madre e hijo (siempre que ambas partes estén de acuerdo) o bien si el derecho a conocer los orígenes biológicos se limita a conocer la identidad sin más y sin que pueda haber ningún avance para un ulterior contacto personal entre madre e hijo.

A la fecha de cierre de este informe anual, la Secretaría de Estado de Justicia no ha contestado a la consulta del Defensor del Pueblo (19019556).

1.2 DILACIONES EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

1.2.1 Estudio Retrasos en la Administración de Justicia

Las dilaciones indebidas que afectan a la tramitación y resolución de procedimientos en todos los órdenes jurisdiccionales son un problema reiterativo que se viene reflejando en todos los informes anuales. Este tipo de quejas ha sido una constante en la historia institucional del Defensor del Pueblo, desde 1983 hasta la actualidad, por ello se elaboró

el estudio *Retrasos en la Administración de Justicia*, que acompañó a modo de separata el informe anual 2018.

En ese trabajo, tras exponer la doctrina constitucional sobre el derecho a un proceso sin dilaciones indebidas y realizar un análisis de los retrasos a partir de las quejas recibidas, se expuso cuáles son las causas de las dilaciones, aportando algunas orientaciones para abordar el problema.

Las medidas llevadas a cabo por todos los gobiernos democráticos, incluyendo numerosas reformas procesales, han aliviado pero no han solucionado el problema de las demoras que sufren los procesos. Estas no tienen su origen en una sola causa, ya que pueden derivar de la complejidad de las leyes procesales, los problemas estructurales del órgano judicial o la excesiva judicialización de la vida cotidiana, sin obviar la mala praxis administrativa que fuerza al ciudadano a acudir a la vía jurisdiccional ante el uso abusivo de resoluciones idénticas, con ausencia de la oportuna motivación del caso concreto, así como la extralimitación en la utilización indiscriminada de la figura del silencio administrativo. La propia Administración demandada puede tardar incluso años en el trámite de remisión del expediente administrativo al órgano judicial competente para que este pueda empezar a valorar el caso planteado y, en otros casos, se ha constatado que retarda conscientemente la ejecución de resoluciones judiciales adversas a sus intereses.

Todas las instituciones y administraciones públicas que, de una forma o de otra, tienen responsabilidades en la Administración de Justicia o en la denominada «administración de la Administración de Justicia» han de adoptar las medidas necesarias y oportunas para lograr una equitativa distribución de la carga de trabajo de juzgados y tribunales y una mejora de la rapidez en la respuesta cuando los ciudadanos han de acudir a ellos. El **Consejo General del Poder Judicial** ha informado reiteradamente al Defensor del Pueblo, en el marco de las quejas que esta institución recibe, sobre problemas estructurales en numerosos órganos jurisdiccionales: elevadas cargas de trabajo, insuficiencia de plantillas, propuestas de creación de órganos no atendidas, etcétera.

Por su parte, el Consejo General del Poder Judicial, para dar respuesta al problema de los retrasos, ha establecido unos estándares o módulos de resolución de asuntos, lo cual obliga a los jueces y magistrados a un elevado ritmo de resolución que burocratiza su función. Aunque la finalidad principal de dicha medida sea disminuir la elevada litigiosidad, a largo plazo supone, irremediabilmente, el deterioro de la calidad de las resoluciones judiciales (el uso —y abuso— de la herramienta informática del «copia y pega», tan extendida en todas las profesiones, puede distorsionar el análisis individualizado y riguroso de la problemática objeto de litigio, que exigen las resoluciones judiciales). Parece evidente que el hecho de optar por un modelo de «juez de cantidad»

tiene consecuencias: por una parte, contribuye a la reducción de la pendencia; por otra, puede mermar la calidad de las resoluciones.

Resumiendo, la claridad y buena técnica en la elaboración de las normas, la suficiente dotación presupuestaria, el fomento de los medios alternativos de solución de conflictos y el correcto funcionamiento de las administraciones reducirían la litigiosidad.

En consecuencia, son elementos fundamentales de una buena política de justicia:

- la simplificación procesal, con suficientes garantías para todos, pero evitando un «hipergarantismo» paralizante —semillero de abusos retardatarios;
- el sostenimiento del esfuerzo presupuestario —que ha padecido sensiblemente la justicia en los años de la crisis, con mayor incidencia en unas administraciones que en otras;
- reconsiderar la planta y demarcación judicial para atender a las nuevas necesidades, estableciendo las prioridades oportunas en una programación plurianual de creación de órganos. Sin perjuicio del respeto al principio de unidad jurisdiccional (artículo 117.5 de la Constitución), el establecimiento de alguna modalidad de «justicia de proximidad» para asuntos de menor importancia —al modo de la antigua justicia de distrito, pero en un marco plenamente constitucional— contribuiría a la necesaria agilización;
- la mediación, el arbitraje y la conciliación podrían desempeñar un papel relevante, como tales instrumentos de resolución extrajudicial de conflictos, en un ámbito mucho más amplio que el familiar, como en materia de sucesiones, de impago de hipotecas, de propiedad horizontal, conflictos por derechos reales, etcétera;
- las administraciones deben servir con objetividad y eficacia al interés general, ajustar su actuación a un riguroso sometimiento a la ley y a la norma habilitante de su actuación, y asumir su cuota de responsabilidad en la excesiva carga de trabajo que recae en los juzgados y tribunales contencioso-administrativos.

1.2.2 Actuaciones relevantes respecto a dilaciones

Antes de exponer, a título de ejemplo, una serie de quejas referidas a los distintos órdenes jurisdiccionales, se ha de indicar que cuando la queja trae causa en las dilaciones o retrasos que sufren los procedimientos, se pone en conocimiento de los interesados, independientemente de la conclusión a la que lleguen los organismos informantes, que si consideran que en su caso se ha producido un anormal funcionamiento de la Administración de Justicia, el artículo 121 de la Constitución dispone que «los daños causados por error judicial, así como los que sean consecuencia

del funcionamiento anormal de la Administración de Justicia darán derecho a una indemnización a cargo del Estado, conforme a la Ley».

Se les informa de que dicho precepto ha sido desarrollado legislativamente por la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial, en sus artículos 292 y siguientes. En concreto, que el artículo 292 dispone en sus tres apartados los siguientes puntos.

1. Los daños causados en cualesquiera bienes o derechos por error judicial, así como los que sean consecuencia del funcionamiento anormal de la Administración de Justicia, darán a todos los perjudicados derecho a una indemnización a cargo del Estado, salvo en los casos de fuerza mayor, con arreglo a lo dispuesto en este Título.
2. En todo caso, el daño alegado habrá de ser efectivo, evaluable económicamente e individualizado con relación a una persona o grupo de personas.
3. La mera revocación o anulación de las resoluciones judiciales no presupone por sí sola derecho a indemnización.

Y, respecto al procedimiento a seguir, se les transcribe a los interesados el apartado 2 del artículo 293:

tanto en el supuesto de error judicial declarado como en el de daño causado por el anormal funcionamiento de la Administración de Justicia, el interesado dirigirá su petición indemnizatoria directamente al Ministerio de Justicia, tramitándose la misma con arreglo a las normas reguladoras de la responsabilidad patrimonial del Estado. Contra la resolución cabrá recurso contencioso-administrativo. El derecho a reclamar la indemnización prescribirá al año, a partir del día en que pudo ejercitarse.

Por último, se les sugiere que si consideran que, les asiste el derecho antes mencionado, pueden consultar con un abogado en ejercicio sobre las vías existentes para hacerlo efectivo, ya que esta institución no puede en estos casos suplir la legitimación de los interesados en orden a la iniciación de estos procedimientos.

Como todos los años, se han tramitado quejas en todos los órdenes jurisdiccionales. En el Orden Civil, las dilaciones han motivado actuaciones relevantes sobre el Juzgado de Primera Instancia número 39 de Madrid (19003222); el Juzgado de Primera Instancia número 1 de Móstoles, Madrid (19007126); el Juzgado de Primera Instancia número 1 de Orgaz, Toledo (19008667); el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción número 3 de Ponferrada, León (19010387); el Juzgado de Primera Instancia número 1 de Naval Moral de la Mata, Cáceres (19011904), y el Juzgado de Primera Instancia número 7 de Castellón (19016899).

En el Orden Mercantil, se iniciaron actuaciones respecto a un problema de traducción de un procedimiento concursal para su publicación en el BOE en el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción número 3 de Igualada, Barcelona (19019261).

En el Orden Penal, destacan las actuaciones respecto al Juzgado de Primera Instancia e Instrucción número 2 de Xàtiva, Valencia (19000135); la Sala de lo Civil y Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid (19001653); el Juzgado de lo Penal número 1 de Toledo (19002224); el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Único de Archidona, Málaga (19019133); el Juzgado de Instrucción número 2 de Cartagena, Murcia (19007610), y el Juzgado Central de Instrucción número 4 (19008150).

En el Orden Contencioso-Administrativo, las relativas a la Sección Segunda de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Castilla-La Mancha (19003133); la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Madrid (19004201); la Sala de lo Contencioso-Administrativo de la Audiencia Nacional (19006955); el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo número 1 de Logroño (19010234), y la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Murcia (19010789).

Y en el Orden Social se citan las actuaciones iniciadas respecto al Juzgado de lo Social número 1 de Valencia (19007995); el Juzgado de lo Social número 1 de Guadalajara (19008683); el Juzgado de lo Social número 2 de Girona (19010134); el Juzgado de lo Social número 4 de Sevilla (19012965), y el Juzgado de lo Social número 3 de A Coruña (19013394).

Subsanación de las dilaciones tras la intervención de esta institución

No es infrecuente que tras la intervención de esta institución se subsane el motivo de la queja. Así ocurrió con las dilaciones en declarar la firmeza de una sentencia dictada por el **Juzgado de lo Penal número 1 de Toledo**, que estaban produciendo consecuencias gravosas, ya que podían suponer la pérdida del puesto de trabajo, por lo que esta institución puso estos retrasos en conocimiento de la **Fiscalía General del Estado** y la **Fiscalía Provincial de Toledo**, que finalmente comunicaron que se había dictado Auto en fecha 12 de febrero de 2019 declarando la firmeza de la sentencia (19002224).

También sucede que el **Consejo General del Poder Judicial**, ante un retraso puesto de manifiesto por el Defensor del Pueblo, en esta ocasión en el **Juzgado de lo Social número 1 de Valencia**, concluya considerando que la demora en la resolución del asunto y su ejecución no debe considerarse excesiva o injustificada a la vista de las circunstancias concurrentes y tampoco aprecie la existencia de irregularidades imputables al órgano judicial. El Consejo General del Poder Judicial informó, además, de los planes de refuerzo que se venían aprobando para los juzgados de lo social de

Valencia. En concreto, en el año 2017 y hasta el 31 de marzo de 2018 contaron con un refuerzo conjunto de tres jueces en comisión de servicio con relevación de funciones, así como de un juez de adscripción temporal hasta el 1 de julio de 2018. El día 1 de abril de 2019 se había puesto en marcha un plan de refuerzo específico para despidos consistente en la adscripción de cuatro juezas sustitutas (19007995).

Acción disciplinaria del Consejo General del Poder Judicial por el retraso en el dictado de sentencias

Sin embargo, otras investigaciones revelan que, ante los retrasos excesivos e injustificados, el Servicio de Inspección del Consejo General del Poder Judicial debe ejercitar la acción disciplinaria por el retraso en el dictado de sentencias en que incurre el magistrado titular o suplente. Ilustra estos supuestos la actuación del **Juzgado de lo Contencioso-Administrativo número 1 de Logroño** ante un recurso contencioso-administrativo presentado el 1 de septiembre de 2016, cuya vista no se celebró hasta el 19 de abril de 2018 y sin que fuera dictada sentencia hasta el 12 de julio de 2019.

Ese retraso en el dictado de sentencias era una situación reiterada y persistente que ya había determinado la apertura de un primer expediente de seguimiento al magistrado por parte del **Consejo General del Poder Judicial**, cuya evolución fue desfavorable, pasando de 96 sentencias pendientes el 30 de septiembre de 2013 a 114 sentencias pendientes de dictar, más 21 procedimientos ordinarios pendientes de declarar conclusos en octubre de 2017, y ello a pesar de las diversas adscripciones de juezas de adscripción territorial y del nombramiento de un juez sustituto, como medidas de refuerzo al citado juzgado.

Desde el 12 de enero de 2018 hasta el cese del magistrado del citado órgano, el 19 de julio de 2018, incurrió nuevamente en retraso en el dictado de sentencias, lo que determinó que se acordase la apertura de un segundo expediente de seguimiento, cuya evolución fue igualmente desfavorable, siendo 32 las sentencias pendientes de dictar a fecha de 4 de marzo de 2019 (30 sentencias en el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo número 1 de Logroño y 2 sentencias en el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo número 2 de Logroño, en el que actuó por sustitución), todas ellas por antigüedad superior a seis meses.

Las actuaciones en este caso reflejaron que el asunto había ido recibiendo el control y seguimiento necesarios por parte tanto de la Presidencia del Tribunal Superior de Justicia de La Rioja como del Servicio de Inspección y Promotor de la Acción Disciplinaria del Consejo General del Poder Judicial, quienes habían ido adoptando en cada momento las medidas correspondientes y adecuadas a Derecho (19010234).

La magistrada titular del **Juzgado de Primera Instancia e Instrucción número 3 de Ponferrada (León)** ha sido objeto también de una acción disciplinaria. El **Consejo General del Poder Judicial**, el 2 de marzo de 2016, impuso a la magistrada la sanción de multa de 500 euros por la comisión de una falta leve, por retraso reiterado e injustificado. Tras una visita del Servicio de Inspección, el 6 de abril de 2016, se incoó nuevo expediente disciplinario y se le impuso otra sanción de suspensión de un mes por la comisión de una falta muy grave de retraso injustificado en el dictado de resoluciones. El 17 de octubre de 2018, al comprobarse la situación de retraso continuado en el dictado de sentencias y autos finales, se acordó nuevo expediente disciplinario que culminó con la imposición de una nueva sanción de suspensión por un tiempo de un mes por falta muy grave el 13 de marzo de 2019. La situación de pendencia en dicho juzgado, a fecha 30 de junio de 2019, era de 129 sentencias civiles (incluida la correspondiente a la queja, pendiente de dictar desde el 21 de mayo de 2014), 29 sentencias penales de delitos leves, 3 autos civiles definitivos y 35 autos definitivos de ejecución.

Para complicar más la situación, la magistrada se encontraba de baja médica desde el 26 de febrero de 2019 y continuaba de baja en julio de 2019 cuando el Servicio de Inspección emitió su informe, lo cual impedía en ese momento formular propuesta alguna tendente a la resolución del procedimiento. Se constató que el problema había ido recibiendo las medidas de control y el seguimiento necesarios por parte del Servicio de Inspección y del Promotor de la Acción Disciplinaria, quienes habían ido adoptando en cada momento las medidas correspondientes y adecuadas a Derecho (19010387).

En ambos casos, el Defensor del Pueblo informó a los interesados del procedimiento para reclamar indemnización por anormal funcionamiento de la Administración de Justicia.

Retraso estructural por sobrecarga de asuntos

Otras veces el problema de las dilaciones indebidas radica en una situación crítica de colapso por sobrecarga de trabajo, como se detectó en el **Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Único de Archidona (Málaga)**, a causa de particulares circunstancias que, en resumen, son:

- ese órgano judicial, en su condición de «único», tiene una plantilla totalmente insuficiente para las competencias que ejerce en materia penal y civil y en materia de violencia sobre la mujer y de registro civil. Asimismo, es un juzgado en funciones de guardia permanente, lo que conlleva que todos los funcionarios tanto de los negociados de civil como de penal deban, dedicarse a cumplir con el servicio de guardia una semana de cada tres, cuando por turno les corresponde,

quedando en consecuencia prácticamente paralizada la tramitación ordinaria de su negociado;

- la situación no ha hecho más que empeorar, en primer lugar, con la habilitación en el mes de noviembre de 2017 como centro de internamiento de extranjeros del Centro Penitenciario de Archidona para 598 ciudadanos argelinos pendientes de expulsión, que convirtieron a este juzgado, de un día para otro, en un improvisado órgano de control de estancia de centro de internamiento de extranjeros. En segundo lugar, con la puesta en funcionamiento del Centro Penitenciario Málaga II, el 16 de abril de 2018, se han multiplicado por cuatro la entrada de exhortos penales, las peticiones de *habeas corpus*, además de la pendencia penal de denuncias semanales procedentes del centro penitenciario, consistentes en la incautación de drogas, tipos penales como daños, robo o atentado contra los funcionarios de prisiones.

Esta situación ha sido puesta en conocimiento de la Sala de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, Ceuta y Melilla en varios informes enviados desde el año 2016, habiendo sido remitido el último el 12 de noviembre de 2019, ello sin perjuicio del informe elaborado con motivo de la inspección que se realizó a este juzgado con fecha 26 de febrero de 2019, en el que quedó patente su situación. Del mismo modo se ha remitido el informe de 12 de noviembre de los presentes al Servicio de Inspección del Consejo General del Poder Judicial y a la Secretaría General Provincial de la Consejería de Justicia en Málaga para su conocimiento y efectos, sin que hasta la fecha se haya dado una respuesta o solución.

Ante esta grave situación, en diciembre de 2019, el Defensor del Pueblo ha solicitado información al **Consejo General del Poder Judicial** acerca de si se ha adoptado o se va a adoptar alguna medida para dar solución al problema que afecta al Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Único de Archidona (19019133).

La sobrecarga del **Juzgado de lo Social número 3 de A Coruña** ha sido también objeto de actuaciones. El Servicio de Inspección del Consejo General del Poder Judicial considera preocupante la situación del órgano motivada por la elevada entrada de asuntos durante años, que ascendía, en relación con el indicador de entrada, a un 160 % en 2019, un 137 % en 2018, un 193 % en 2017 y un 181 % en 2016. Esta situación ha generado una pendencia que, a fecha de 31 de marzo de 2019, ascendía a 1.829 asuntos declarativos. La situación se extiende en general a todos los juzgados de lo social en esa localidad, por lo que únicamente puede solventarse de forma eficaz mediante el incremento de la plantilla de jueces, a través de la creación de más juzgados o de la dotación de jueces de refuerzo o con la creación de nuevas unidades judiciales.

El Servicio de Inspección propuso elevar a la Comisión Permanente del Consejo General del Poder Judicial la urgente necesidad de aumentar la planta de los juzgados de lo social de A Coruña en un nuevo juzgado, dando traslado al Ministerio de Justicia y a la Administración autonómica competente, habida cuenta de que la entrada de asuntos en los últimos años ha superado ampliamente el indicador del Consejo General del Poder Judicial para este tipo de órganos, hecho que ha supuesto una sobrecarga excesiva para los juzgados y, como consecuencia, un importante retraso en la respuesta judicial.

El Defensor del Pueblo acordó dirigirse al **Ministerio de Justicia** y a la **Vicepresidencia y Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia de la Xunta de Galicia** para, dándoles traslado del informe emitido por Jefatura del Servicio de Inspección del Consejo General del Poder Judicial, solicitar información acerca de las medidas que se pueden adoptar en el ámbito de sus respectivas competencias para dar respuestas a la preocupante situación de los juzgados de lo social de A Coruña (19013394).

Algunas situaciones de retraso estructural en ciertos juzgados siguen pendientes de esclarecerse a la fecha de redacción del presente informe. El **Consejo General del Poder Judicial** informó a esta institución que el retraso en el dictado de sentencia en el procedimiento seguido ante el **Juzgado de lo Social número 1 de Guadalajara**, cuya vista se celebró el 5 de julio de 2018, se debía a que la magistrada titular del órgano que celebró el juicio se encontraba en situación de incapacidad temporal por enfermedad. A la vista del informe, en julio de 2019 se dieron por finalizadas las actuaciones.

En enero de 2020 se ha recibido un nuevo escrito del interesado en el que manifiesta que le consta que la magistrada del Juzgado de lo Social número 1 de Guadalajara causó alta laboral a finales de julio de 2019 y comenzó a celebrar vistas judiciales con normalidad, pero se lamentaba de que todavía no había dictado sentencia en su procedimiento, habiendo pasado ya 18 meses desde la celebración del juicio. Asimismo, indicaba que parece ser que la citada magistrada acumula más de 200 sentencias pendientes, según la información que maneja el Colegio de Abogados de Guadalajara, y sigue celebrando vistas, a pesar de que, desde que causó alta laboral no ha puesto ninguna sentencia, ni siquiera de las que tenía pendientes antes de causar baja laboral. Por todo ello, esta institución ha acordado la reapertura del expediente de queja e iniciar nuevas actuaciones con el Consejo General del Poder Judicial (19008683).

Complejidad de los procesos judiciales

En otras situaciones, la complejidad de la causa puede justificar que se alargue en el tiempo el proceso. Es el caso de una querrela respecto a la que no se dictó Auto de Apertura de Juicio Oral por el **Juzgado Central de Instrucción número 4** de la Audiencia Nacional hasta siete años después, correspondiendo el enjuiciamiento a la Sección Tercera de la Sala de lo Penal de la Audiencia Nacional. En abril de 2019 aún estaban pendientes de señalar las sesiones de la celebración del juicio oral.

Tras las oportunas actuaciones del Defensor del Pueblo, el **Consejo General del Poder Judicial** emitió informe, en el que indicaba que la demora en el señalamiento se debía a la abundante prueba anticipada solicitada por las partes procesales, a la dificultad de disponer de una sala de vistas de gran capacidad para la celebración de causas complejas y a la elevada carga de trabajo que soporta la Sección Tercera de la Sala de lo Penal de la Audiencia Nacional, que supera el indicador de entrada. Finalmente se había señalado la causa para la celebración del juicio oral los días 7, 8, 9, 10, 13, 14, 15 y 16 de enero de 2020 (19008150).

Dilaciones que no tienen su origen en la tramitación del procedimiento judicial, sino en la deficiencia de medios de otras administraciones

En otras ocasiones, el ciudadano se ve afectado por dilaciones que no tienen su origen en la tramitación del procedimiento judicial, sino en la deficiencia de medios que otras administraciones ponen a disposición de la justicia para la ejecución de sus resoluciones. Es el caso de un procedimiento de familia medidas provisionales previas, en el que el Juzgado de Primera Instancia número 7 de Castellón había dictado un Auto de 16 de mayo de 2019, acordando que la madre de un menor podía estar en su compañía los fines de semana en régimen de tutela con supervisión por el punto de encuentro familiar. En el Punto de Encuentro Familiar del Grao de Castellón le habían dicho que, por falta de personal y deficiencia del sistema, como mínimo hasta después de las navidades no se podrían llevar a cabo las visitas a su hijo de cuatro años. Solicitada información a la **Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas de la Generalitat Valenciana**, se informó de que el 5 de junio de 2019 el Punto de Encuentro Familiar de Castellón comunicó mediante escrito al juzgado derivante, tanto la recepción de la ficha de derivación como la existencia de lista de espera en la modalidad de visitas tuteladas con supervisión. El expediente derivado ocupaba la posición número 50, con un tiempo estimado de 11 a 13 meses para iniciar la intervención; matizando que solo se encontraban en lista de espera los expedientes cuyo régimen de visitas es en la modalidad de visitas tuteladas.

Se estudió la posibilidad de ofrecimiento de otra alternativa. No obstante, fue descartada, dado que el más cercano al Punto de Encuentro Familiar de Castellón (El Grao), se encuentra ubicado en el municipio de Sagunto (51 kilómetros) y también contaba con una lista de espera de 29 expedientes en el momento de la queja. El otro punto de encuentro familiar de la provincia de Castellón, está ubicado en Vinaròs y fue desestimado por la elevada distancia entre ambos municipios (151 kilómetros). Por lo tanto, no fue posible el ofrecimiento de una alternativa al no existir dentro de la organización y planificación del servicio ninguna hora disponible.

La Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas indicaba que, en su voluntad de atender las competencias atribuidas en la materia, estaba gestionando la implantación de un nuevo modelo de red de puntos de encuentro que ampliara el horario de atención así como el número de profesionales de atención directa, con lo que se verá mejorada la calidad del servicio de los puntos de encuentro familiar.

Vista la conclusión del informe, el 2 de enero de 2020 se ha solicitado una ampliación de información sobre qué previsión temporal había para la ampliación del horario de atención así como del número de profesionales de atención directa de los puntos de encuentro familiar y si con ello se iba a reducir el tiempo estimado de 11 a 13 meses para iniciar las visitas tuteladas de madre e hijo (19016899).

1.3 SERVICIO PÚBLICO DE LA JUSTICIA

1.3.1 Menores en centros de internamiento para menores infractores

Fallecimiento en el Centro de Menores Tierras de Oria (Almería)

Es frecuente que el Defensor del Pueblo inicie actuaciones de oficio por hechos que considera relevantes, cuando de su desarrollo pudiera revelarse una eventual irregularidad en la actuación de la Administración.

Por esta razón, se solicitó información a la **Fiscalía General del Estado** sobre el fallecimiento de un menor, de origen extranjero, interno en el **Centro de Menores Tierras de Oria, en Almería**. El fallecimiento habría sobrevenido tras aplicar los protocolos de contención previstos para situaciones de agresividad y violencia, hecho por el cual el **Juzgado de Instrucción de Purchena** había abierto las correspondientes diligencias.

Paralelamente, se iniciaron actuaciones con la **Vicepresidencia y Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local de la Junta de Andalucía**, solicitando información sobre las actuaciones llevadas a cabo por esa consejería para el esclarecimiento de los hechos, remitiendo copia de las grabaciones que pudieran existir al respecto.

En el informe de referencia se participaba que se había puesto a disposición judicial la información y grabación de los hechos, por lo que se consideraba procedente recabar directamente las grabaciones al Juzgado de Primera Instancia e Instrucción de Purchena.

Desde esta institución se ha recordado el deber de colaboración de los organismos públicos establecido en los artículos 19 y 22 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, que legitima la solicitud formulada al acordar que «podrá solicitar a los poderes públicos todos los documentos que considere establecer para el desarrollo de su función, incluidos aquellos clasificados con el carácter de secreto de acuerdo con la ley». A mayor abundamiento, se recuerda a la Junta de Andalucía que «la no remisión de dichos documentos deberá ser acordada por el Consejo de Ministros y se acompañará una certificación acreditativa del acuerdo denegatorio», lo que aparte de no concurrir en el presente caso, revela el carácter verdaderamente excepcional de los supuestos de no remisión de documentos al Defensor del Pueblo.

Lamentablemente, en el momento de escribir estas líneas la Junta de Andalucía no ha atendido a lo requerido por el Defensor del Pueblo.

El procedimiento judicial continúa en fase de instrucción habiendo recibido declaración de varias personas en calidad de investigados y de varios testigos. En la actualidad continúa en trámite la investigación (19013713).

Centro de Menores Zambrana (Valladolid)

Se iniciaron actuaciones con otro centro de menores, en este caso con el Zambrana, de Valladolid, por la queja recibida de una de las internas. Expone que es vegetariana y que y apoyada por su madre, solicitó a la dirección del centro que se le facilitara un menú acorde con una dieta en ese sentido. Desde el centro se le denegó la petición, argumentando que no se podía equiparar con las formuladas por motivos religiosos.

Considera esta institución que la dieta vegetariana es una manifestación más del vegetarianismo como ideología, que no se reduce únicamente a la nutrición, sino que conlleva una actitud y un estilo de vida que rechaza otras formas de utilización de los animales para producir bienes de consumo. En consecuencia, debe entenderse englobada bajo la protección del artículo 16 de la Constitución española, que garantiza que las personas pueden acomodar su conducta a sus propias convicciones, sin la injerencia del Estado ni de los particulares, sin más límites que el respeto del orden público protegido por la ley.

Por ello, el Defensor del Pueblo ha formulado una Sugerencia al **Centro de Menores Infractores Zambrana, de Valladolid**, en el sentido de que adopte las

medidas oportunas para que, respetando la libertad ideológica y convicciones personales de la menor, se le facilite una dieta vegetariana supervisada por el servicio médico del centro, sin perjuicio de que se realicen los controles médicos oportunos, a fin de constatar si el estado de la interna requiere o no algún suplemento alimenticio o vitamínico.

La Sugerencia no ha sido aceptada teniendo presente, según se informó al Defensor del Pueblo, que la petición fue desestimada en su momento por el Juzgado de Menores número 1 de Valladolid (19010157).

Centro de Menores Marcelo Nessi (Badajoz)

Con ocasión de la visita efectuada por el Defensor del Pueblo al **Centro de Menores Infractores de Badajoz Marcelo Nessi**, se recibió un escrito de un grupo de menores, en el que se daba traslado, a modo de queja, de diversos aspectos relacionados con las instalaciones y modo de vida en el centro.

Consideraban que los menús eran poco variados, y que el horario de cena estaba muy próximo al momento de subida a las habitaciones; consideraban que las instalaciones mostraban un deficiente mantenimiento; que la ropa que se les facilitaba por el propio centro estaba en mal estado en su mayoría; que no se les facilitaba esponja como útil de aseo que consideraban necesario, y presentaban queja, por último, por un exceso de tiempo ocioso exento de actividades, y sobre la falta de atención del personal que consideraban que no era todo lo cercana que debiera ser dada su situación.

Consultada la **Consejería de Sanidad y Políticas Sociales de la Junta de Extremadura**, informó de que existen menús de verano y de invierno, establecidos sobre sendos ciclos de cuatro semanas, no obstante lo cual, se solicitaría revisión por enfermería sin dejar de señalar el hándicap que supone la introducción de verduras en la alimentación diaria por el rechazo generalizado que para su consumo se produce.

Aunque se reconoce que el tiempo que transcurre desde que termina la cena hasta que suben los menores a las habitaciones es más corto de lo que sería deseable, ello es debido a la necesaria organización condicionada a los cambios de turno del personal. Teniendo en cuenta los horarios se planifican cenas ligeras que permitan una adecuada digestión.

El estado de las instalaciones se reconoce defectuoso solo en algunos aspectos, siendo necesarias unas obras de reparación y mantenimiento que ya está previsto abordar el próximo año gracias a inversiones de Fondos FEDER. No obstante, apuntan que en ocasiones son las conductas de los menores las que provocan acciones destructivas contra los espacios o el mobiliario, dificultando el deseado mantenimiento.

No se considera apropiado desde un punto de vista higiénico el reparto de esponjas entre los útiles de aseo, por lo que se ha optado por prescindir de ellas. En cuanto a la ropa facilitada por el centro, se recuerda que es un recurso para disponer de forma puntual de vestuario para internos de primera acogida u otras circunstancias excepcionales, ya que los menores visten de forma habitual con su propia ropa.

A la queja de los menores por la falta de asistencia sanitaria por la noche, se explicaba que la probabilidad de demanda de atención sanitaria disminuye a partir de las 22 horas, sin perjuicio de lo cual existen mecanismos de coordinación con la red pública sanitaria por si fuera precisa, además de tener un contrato privado con una empresa que atiende las demandas las 24 horas del día.

La demanda de los menores de mayor presencia de determinados trabajadores en los módulos se entiende como una cuestión subjetiva, no teniendo la percepción de que no se desarrolle la intervención demandada, apuntando que en todo caso «esa interacción estará condicionada por el necesario y debido desarrollo de otras actuaciones, que no necesariamente se realizan a partir de la relación directa entre el técnico y el interno».

Quedando igualmente rebatida en el informe la falta de actividades diarias con la exposición de los programas, desde esta institución se ha procedido al cierre de las actuaciones habiendo constatado una correcta actuación por parte de la Administración pública (19007914).

1.3.2 Sustracción internacional de menores por uno de los progenitores

Desde la perspectiva de supervisión de la actuación de la Administración pública española, el Defensor del Pueblo tiene encomendada la vigilancia del cumplimiento de los tratados internacionales de los que España es parte. El Convenio de la Haya de 1980 sobre los Aspectos Civiles de la Sustracción Internacional de Menores designa al Ministerio de Justicia como autoridad central mediadora y supervisora de la tramitación de los expedientes de restitución.

Cuando el abogado del Estado presenta ante el juzgado de primera instancia correspondiente una demanda de restitución internacional de un menor, lo hace en nombre y representación de la autoridad central española que es el Ministerio de Justicia, en defensa de la aplicación del citado convenio. Por ello, el contacto entre el abogado y el solicitante se realiza a través del Ministerio de Justicia, que hace llegar las alegaciones y pruebas que facilita el progenitor que solicita la restitución.

En el ejercicio de dicha encomienda actuó la Administración pública española al recibir la solicitud de restitución de un menor cuya devolución reclamaba la República

Checa. La queja la presentaba la abuela del menor a través del Defensor del Pueblo Europeo, refiriendo la falta de colaboración de las autoridades españolas en la tramitación del expediente de restitución. La autoridad central española, analizada la documentación recibida, en el ejercicio de sus competencias, resolvió que no quedaba acreditada, entre otras cuestiones, que la residencia habitual del menor fuera la República Checa, como afirmaban las autoridades de ese país. Además, se informó que el solicitante había sido citado para comparecer en el Juzgado de Violencia sobre la Mujer número 3 de Madrid, acusado de un presunto delito de malos tratos a su mujer.

Aportada nueva documentación, habiendo finalizado el proceso judicial penal, el Ministerio de Justicia resolvió dar trámite a la solicitud por medio de la Abogacía del Estado en Madrid. El Juzgado de Primera Instancia número 93 de Madrid dictó auto ordenando el retorno del menor a la República Checa, país al que se informó acompañando la resolución judicial.

De nuevo la Autoridad Central Española se puso en contacto con su homónima checa para comunicar que la madre del menor había interpuesto recurso de apelación contra la sentencia dictada en primera instancia. La Audiencia Provincial de Madrid estimó el recurso, revocando así el auto que ordenaba el retorno del menor, al considerar que no concurría el requisito exigido por el artículo 3 del Convenio de la Haya, por cuanto el traslado de la madre con el menor a España se produjo con el consentimiento del padre.

De la mencionada resolución judicial se dio traslado a la Autoridad Central Checa, a la que se ha mantenido continuamente informada a través de numerosos correos electrónicos y reuniones mantenidas con distintas autoridades checas, por lo que se concluyó que la falta de información no era imputable, en ningún caso, a la actuación de la Administración pública española, lo que ha propiciado el archivo de la queja (19003124).

De falta de información se lamentaba también un padre que acudió al Defensor del Pueblo, y que había promovido un expediente de restitución de sus dos hijas menores de edad, que estaban retenidas en Brasil por su madre, desde enero de 2018. En el informe del **Ministerio de Justicia** se explica que recibida la solicitud por parte del padre de las niñas, se procedió a la traducción de toda la documentación y se remitió a la Autoridad Central de Brasil.

Tan pronto como se recibió la respuesta se dio traslado tanto al compareciente como a su abogada, informando de la intención de la madre de llegar a un acuerdo amistoso, solicitando que remitiera las alegaciones que estimara convenientes. Recibida la respuesta del padre se remitió a la Autoridad Central brasileña. Dada la imposibilidad de llegar a un acuerdo entre los progenitores, la Abogacía General de la Unión había

presentado demanda en junio de 2018 ante el Tribunal Federal de Sao Paulo, de lo que se informó al padre y a su abogada.

Ese mismo mes se recibió la decisión dictada por el Tribunal de Sao Paulo en la que entre otras medidas, se establecía la prohibición de salida de las menores de la ciudad, y se fijaba fecha para llevar a cabo la vista de conciliación en julio de 2018. Habiendo confirmado la asistencia del padre, se informó por medio del Ministerio de Justicia español a su homónimo brasileño, al que solicitó informara sobre el desarrollo de la vista.

No habiendo sido posible alcanzar un acuerdo entre los progenitores, se permitió un régimen de visitas durante los dos días que estuvo el padre allí.

Ante la falta de información actualizada, la Autoridad Central española solicitó nuevos datos sobre el estado de tramitación del proceso judicial, que informaron estaba pendiente de una valoración psicológica de las menores. A fin de conocer cualquier novedad referente al caso, la Subdirección General de Cooperación Jurídica Internacional trasladó el asunto al juez español de enlace de la Conferencia de la Haya con el ruego de que hiciera llegar la consulta a su homólogo brasileño, que a su vez solicitó información al Tribunal de Sao Paulo.

Recordando que al Ministerio de Justicia compete la función de tramitación e interlocución con la Autoridad Central del otro país, y que en este caso se ha dado puntual información a los afectados, se concluyó la investigación procediendo al archivo de la queja (19003856).

En un marco de cooperación institucional, se dirigió al Defensor del Pueblo la Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo de Uruguay solicitando información respecto de una menor que fue restituida a España por disposición del Poder Judicial uruguayo. En el proceso de restitución se dispuso una serie de medidas cautelares tendentes a tutelar el interés superior de la niña, por lo que se ha solicitado información a la **Fiscalía General del Estado** sobre el estado de tramitación del procedimiento seguido en el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción número 1 de Vielha e Mijaran (Lleida) de guarda y custodia contencioso, estando a la espera de recibir respuesta al cierre del informe (19017182).

1.3.3 Puntos de encuentro familiares

El punto de encuentro familiar es un servicio destinado a facilitar el régimen de visitas, en aquellos casos en los que se haya producido una ruptura familiar y el juez considere apropiada su reanudación en un espacio neutral, donde bien se desarrolle la visita, o sirva al menos de punto de recogida y entrega del menor.

La apertura de expediente en el punto de encuentro familiar suele producirse tras recibir resolución judicial que deriva a las familias a este recurso para realizar un régimen de visitas bajo la supervisión de profesionales especializados en relaciones familiares.

En ese momento se inicia la tramitación del expediente, que pasa a listarse atendiendo al orden de llegada. A la espera de disponibilidad horaria para el inicio del servicio, los profesionales del centro se entrevistan con ambos progenitores para ir configurando el desarrollo de las futuras visitas.

Al ser un servicio muy demandado, suele haber largas listas de espera, que pueden demorar el inicio del régimen de visitas hasta seis meses, como le ocurrió al padre que presentó queja ante el Defensor del Pueblo en relación con el servicio municipal del **Ayuntamiento de Mollet del Vallés** (Barcelona). Al tratarse de un problema de falta de disponibilidad horaria y espacio para ejecutar la sentencia en los términos previstos, la situación quedó resuelta tan pronto como el calendario de actuaciones lo permitió, por lo que desde esta institución se cerró la investigación (19010896).

El punto de encuentro familiar de derivación es el correspondiente al domicilio del menor, por favorecer su interés superior y causarle el menor perjuicio posible, evitándole desplazamientos innecesarios, sobre todo en aquellos casos en los que las visitas deben ser tuteladas.

En este sentido, se dirigió el padre de una menor presentando queja por las demoras en el inicio del régimen de visitas con su hija, acordado por el Juzgado de Primera Instancia número 3 de Las Palmas de Gran Canarias.

Al parecer, estaba en lista de espera en el Punto de Encuentro Familiar de Valencia, pero iniciada la oportuna investigación, el ayuntamiento informó que dados los datos domiciliarios del progenitor custodio, se había procedido a derivar el expediente al Punto de Encuentro Familiar de Mislata, siendo la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas la entidad competente para determinar los requisitos que rigen la posición o permanencia de un expediente en la lista de espera (19010929).

1.3.4 Actividad de los órganos de gobierno de la Jurisdicción y de la Fiscalía

El Consejo General del Poder Judicial tiene otorgada la competencia de la inspección sobre todos los juzgados y tribunales, para la comprobación y el control del buen funcionamiento de la Administración de Justicia. Dentro del consejo, es el Servicio de Inspección el órgano que ejerce esta potestad.

La falta de respuesta de una queja presentada por un particular, motivó la intervención del Defensor del Pueblo, a fin de conocer las razones por las cuales no se

habría resuelto. Del informe recibido del **Consejo General del Poder Judicial** se pudo conocer que la interesada había presentado sendos escritos de queja ante la Consejería de Economía y Hacienda de la Junta de Castilla y León para su remisión, y días después ante el propio consejo.

Ambos escritos se unificaron en el mismo expediente al referir la misma queja, que era una presunta vulneración del derecho a la tutela judicial efectiva por parte del magistrado titular del Juzgado de lo Contencioso Administrativo número 4 de Valladolid.

La queja fue debidamente atendida por el Consejo General del Poder Judicial, que incoado el oportuno procedimiento archivó la diligencia informativa al considerar que los hechos denunciados afectaban a una cuestión jurisdiccional, protegida constitucionalmente por el principio de independencia que rige la actuación de los jueces. Se informó a la interesada de la posibilidad de interponer recurso de alzada contra el acuerdo de archivo y se le informó del archivo de su expediente (19019801).

En otra ocasión se dirigió a esta institución una persona que había presentado queja ante el Juzgado Decano de Palma de Mallorca por las dilaciones que se estaban produciendo en uno de los procedimientos judiciales en los que es parte. A pesar del tiempo que había transcurrido desde la presentación de su queja, no había recibido respuesta, por lo que se iniciaron actuaciones con el Consejo General del Poder Judicial, a fin de conocer la tramitación del escrito.

Por el informe del citado consejo se pudo conocer que en el Decanato de los Juzgados de Palma de Mallorca, cuando la presentación de los escritos no se realiza de forma telemática, no se lleva un registro de los escritos presentados sino que se sella el original entregando una copia al interesado. El funcionario de auxilio judicial de cada juzgado recoge los escritos dirigidos a su juzgado, y firma la recepción, pero no se realiza una lista pormenorizada de los escritos que recibe.

En este caso concreto, dada la forma de presentación y el procedimiento de recogida establecido en los juzgados, no consta de forma fehaciente la presentación del escrito al que hace referencia el interesado. Por ello, se le informa de que, si dispone de la copia sellada del original presentado, puede hacer valer la misma y ser atendida su petición (19000775).

Se iniciaron sendas investigaciones con la **Xunta de Galicia**, el **Consejo General del Poder Judicial** y la **Fiscalía General del Estado**, a fin de determinar el órgano que debía atender la queja presentada por un ciudadano, por el trato recibido por un funcionario de la Fiscalía de Santiago de Compostela. Existían dudas sobre quién era la autoridad competente a estos efectos.

Asumida la competencia por la Fiscalía de Área de Santiago de Compostela, se incoó expediente gubernativo a fin de investigar los hechos denunciados. Se trataba de

que el interesado había telefonado a la fiscalía para poner en su conocimiento el fallecimiento de su padre, demandado en un procedimiento de incapacidad, solicitando hablar con la fiscal encargada del caso. La funcionaria se había negado a pasar la llamada al considerarlo improcedente.

Considera la fiscalía que la decisión de la funcionaria es razonable y acorde a la organización del trabajo en ese departamento, siendo de su competencia la gestión de la información recibida, y no de ningún fiscal en concreto, por lo que añadido a la jubilación de la funcionaria, determinó el archivo del expediente (19014070).

1.3.5 Letrados de la Administración de Justicia y peritos judiciales

Juzgado de Primera Instancia e Instrucción número 2 de Ciudad Real

Con motivo de los continuos retrasos y dilaciones del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción número 2 de Ciudad Real y, en concreto, en lo relativo al Servicio Común de Ejecuciones, respecto a una Ejecución de Títulos de 2017, se había presentado una primera queja ante el **Consejo General del Poder Judicial** contra la letrada de la Administración de Justicia en enero de 2018, tras otra serie de demoras y dilaciones se volvió a interponer otra queja ante el citado órgano constitucional con fecha de entrada 25 de noviembre de 2018.

La interesada acudió al Defensor del Pueblo en febrero de 2019 porque, según exponía, en conversación telefónica con la Oficina de Atención al Ciudadano del Consejo General del Poder Judicial, le informaron que el secretario de gobierno del Tribunal Superior de Justicia de Castilla-La Mancha, con fecha 11 de diciembre de 2018, remitió escrito al letrado mayor o secretaria judicial del organismo al que va dirigida su queja, dando su traslado para que informara al respecto. Manifestaba su disconformidad con que, a fecha de 7 de febrero de 2019, casi dos meses después, nadie había contestado a su reclamación.

El secretario coordinador provincial de Ciudad Real informó que no consta en ningún libro o archivo de esa secretaría de coordinación ninguna referencia a una queja presentada a nombre de la interesada. Tampoco consta referencia de queja alguna presentada contra el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción número 2 de Ciudad Real, con el número de procedimiento de ejecución de título judicial de su interés. Asimismo, se consultó con la Secretaría de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de Castilla-La Mancha, informando que no constaba en sus libros o archivos ninguna referencia a una queja presentada por la interesada contra el juzgado señalado y número de referencia de esa Ejecución de Títulos de 2017.

En el mismo día se requirió información al Servicio Común de Ejecución de Ciudad Real, Sección Primera, comunicando que no constaba dicha queja en sus libros, si bien y dado lo detallado de la queja, se había procedido a su búsqueda exhaustiva, siendo localizada finalmente. Asimismo, se comunicó que a la mayor brevedad remitirían informe, tanto a la secretaría de coordinación provincial como al Consejo General del Poder Judicial, respecto de la queja originaria.

La letrada de la Administración de Justicia de la Sección Primera del Servicio Común de Ejecución de Ciudad Real (SCEJ) informó que el escrito de la queja formulada ante el Consejo General del Poder Judicial, en relación con la citada Ejecución de Títulos del Juzgado Mixto 2 de esta capital, fue localizado tras papelado, sin constar sello de entrada en el Servicio Común de Ejecución. Según consta en el escrito de queja, fue remitido por el Consejo General del Poder Judicial al Juzgado Mixto 2, quien al no ser competente para su diligenciarlo, con fecha 5 de diciembre de 2018 lo remitió al SCEJ, ello a pesar de que en la propia queja aparece claramente que se refiere a actuaciones del SCEJ de Ciudad Real. Lo anterior, unido a que lo habitual es, que de producirse una queja esta sea remitida por el Consejo General del Poder Judicial al secretario coordinador de Ciudad Real, provocó el extravío del escrito de la interesada. Finalmente, se informaba que el 20 de marzo de 2019 se había remitido el correspondiente informe al Consejo General del Poder Judicial (19002294).

Juzgado de lo Social número 3 de Palma de Mallorca

En mayo de 2019, un ciudadano se quejaba de las dilaciones que estaba sufriendo la tramitación de una denuncia que había presentado, con fecha de 30 de enero de 2019, para la incoación del pertinente expediente disciplinario contra la letrada de la Administración de Justicia del Juzgado de lo Social número 3 de Palma de Mallorca, por presunta infracción disciplinaria, y que se tramitaba en la Subdirección General de Programación de la Modernización, Área de Letrados de la Administración de Justicia, del Ministerio de Justicia.

En las actuaciones seguidas con la **Secretaría de Estado de Justicia**, acerca de las previsiones para dictar resolución en el expediente disciplinario, se informó que la Secretaría General de la Administración de Justicia había comunicado que, tras la recepción de la denuncia y del informe de la secretaria coordinadora provincial de Mallorca, el procedimiento se encontraba en fase de preparación de la resolución y que se preveía su firma y notificación al interesado durante la primera quincena del mes de junio.

Esa información se puso en conocimiento del interesado, comunicándole la conclusión del expediente y el archivo de su queja, pero el 13 de julio compareció de

nuevo exponiendo que en contra de lo informado y transcurrido más de un mes no había recibido notificación de resolución alguna.

En la nueva información solicitada, la Secretaría General de la Administración de Justicia comunicó que las previsiones de finalización de los procedimientos pueden verse afectadas por la disponibilidad de las autoridades firmantes. En este caso no pudo cumplirse con la fecha estimada que se comunicó al interesado, pero el procedimiento se resolvió y finalizó con fecha de 23 de julio de 2019 (19010317).

Juzgado de Primera Instancia número 70 de Madrid

El sábado, 22 de junio de 2019, se presentó una queja muy urgente por un abogado, debido a que el siguiente lunes, 24 de junio de 2019, a las 11.45 horas se iba a proceder a desahuciar a su cliente del piso en el que vivía como inquilina, a raíz de una decisión tomada en un procedimiento judicial en el que no se había asegurado su derecho a poder defenderse en el juzgado como consecuencia de una práctica irregular de los emplazamientos y por un impago de cuatro mensualidades de la renta, que era falso. El lanzamiento había sido acordado por el Juzgado de Primera Instancia número 70 de Madrid en juicio verbal.

Según exponía el letrado, la primera noticia que había tenido su cliente de la existencia de dicho procedimiento judicial era del jueves anterior, 20 de junio, cuando el servicio común de notificaciones le hizo entrega del aviso del lanzamiento para el lunes 24. El mismo jueves se presentó por Lexnet un escrito de personación en el juicio verbal. El viernes siguiente, día 21, compareció en el juzgado para dar el correspondiente poder *apud acta*. Y vistas las actuaciones, el mismo viernes se presentó también un incidente de nulidad de actuaciones de acuerdo con el artículo 241 de la Ley Orgánica del Poder Judicial, contra todo lo actuado tras la admisión a trámite de la demanda, puesto que se había comprobado que el procedimiento se había tramitado causando indefensión, aparte de que las rentas reclamadas sí estaban pagadas.

Admitida a trámite la queja, la letrada de la Administración de Justicia del Juzgado de Primera Instancia número 70 de Madrid informó que, por comunicación telefónica con la comisión judicial, se había suspendido el lanzamiento acordado para el día 24 y que con fecha 25 se había acordado la suspensión del procedimiento, dando traslado a las partes del incidente de nulidad de actuaciones (19013018).

Juzgado de Primera Instancia e Instrucción número 2 de San Fernando (Cádiz)

Como en otras ocasiones la queja recibida en noviembre de 2019 por las dilaciones que estaba sufriendo la tramitación y finalización de un Procedimiento de Ejecución de

Títulos Judiciales de 2013 en el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción número 2 de San Fernando (Cádiz) permitió conocer por el informe emitido por el letrado de la Administración de Justicia la situación de ese partido judicial.

Ese juzgado, con jurisdicción civil y penal, se encuentra de guardia cada tres semanas y es juzgado de violencia de género. Siendo el indicador normal de entrada de asuntos civiles, según el Consejo General del Poder Judicial, de 600 asuntos al año, en San Fernando estas cifras se elevan a 1.500 asuntos nuevos el año pasado y teniendo la previsión de que en el presente la cifra aumente a 1.800 asuntos. En los juzgados de San Fernando tienen una entrada de asuntos civiles muy superior a la de órganos similares del resto de la comunidad autónoma, dando lugar a dilaciones no deseables.

Indicaba que esa saturación es conocida por todas las administraciones, existiendo Acuerdo del Consejo General del Poder Judicial del año 2017 que recomienda la creación de nuevos juzgados y, entre tanto, la ampliación de la plantilla en dos funcionarios, el nombramiento de dos funcionarios de refuerzo, siendo la realidad que nada de eso se ha producido.

Respecto del procedimiento objeto de la queja, se informaba que su retraso, como en otros, da lugar a continuos escritos, atendidos en tiempo más o menos adecuado, y que se eternizan al no localizar bienes del ejecutado, y se reconocía que, efectivamente, en ese procedimiento hay escritos no proveídos en tiempo adecuado, adquiriendo el compromiso este juzgado de responder a la ejecutante en los tiempos en que se viene haciendo desde el año 2019. A modo de ejemplo, significaba que había aún ejecuciones «vivas» del año 1990.

Visto el informe, se han iniciado actuaciones con la **Secretaría de Estado de Justicia** y con la **Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local de la Junta de Andalucía**, solicitando, respectivamente, información sobre si está prevista y para cuándo la creación de nuevos juzgados en el Partido Judicial de San Fernando (Cádiz) para dar respuesta al nivel de pendencia que sufren los procedimientos en sus órganos judiciales, y si está prevista la ampliación de la plantilla y la aprobación de medidas de refuerzo de funcionarios de la Administración de Justicia de esos juzgados (19021827).

Juzgado de Instrucción número 53 de Madrid

Un compareciente exponía que le había llegado por Correos, a través de un burofax, una notificación para comparecer en el **Juzgado de Instrucción número 53 de Madrid**, en un Procedimiento Abreviado de Diligencias Previa de 2019. En dicho documento se le citaba para comparecer en calidad de acusado y manifestaba su disconformidad, con que la citación no contiene información de cuál es el delito del que se le acusa, cuál es

el fondo del asunto, sin, además, tener asistencia jurídica necesaria para su defensa, ni saber el abogado que le corresponde ni el procurador.

En la actuaciones iniciadas, esta institución solicitó información a la letrada de la Administración de Justicia del citado juzgado, citando que el artículo 967.1 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, en su redacción dada por la Ley Orgánica 13/2015, de 5 de octubre, de modificación de la Ley de Enjuiciamiento Criminal para el fortalecimiento de las garantías procesales y la regulación de las medidas de investigación tecnológica, dispone lo siguiente: «[E]n las citaciones que se efectúen al denunciante, al ofendido o perjudicado y al investigado para la celebración del juicio, se les informará de que pueden ser asistidos por abogado si lo desean y de que deberán acudir al juicio con los medios de prueba de que intenten valerse. A la citación del investigado se acompañará copia de la querrela o de la denuncia que se haya presentado».

Al propio tiempo, el hecho de que en la citación a un denunciado para el enjuiciamiento de un delito no se acompañe copia de la denuncia, está dando lugar a que, en vía de recurso de apelación, se declare la nulidad del juicio y de la sentencia, ordenando retrotraer las actuaciones al momento en el que se produjo el defecto de citación causante de indefensión (Sentencia de la Audiencia Provincial de Barcelona número 326/2017, de 16 de mayo; Sentencia número 85/2016, de 2 de febrero, de la misma Audiencia Provincial de Barcelona; Sentencia de la Audiencia Provincial de Girona número 248/2011, de 14 de abril, o Sentencia número 33/2017, de 8 de mayo, de la Audiencia Provincial de Cádiz).

La letrada comunicó que, efectivamente, existía un procedimiento abreviado cuya tramitación se seguía en ese Juzgado de Instrucción número 53 de Madrid, siendo investigado el compareciente como presunto autor de un delito. En cuanto al contenido de la queja, informó que no era una citación a juicio como parece que ha sido entendida, sino que se trataba de una citación para notificarle el auto de apertura de juicio oral, el escrito de acusación del fiscal y requerirle para que manifieste si está conforme con el letrado y procurador, pero en ningún caso se trataba de una citación para prestar declaración como de las consideraciones que constan en el expediente parece deducirse que se ha entendido, dada la mención del artículo 967.1 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal.

Por lo que la letrada consideraba que no se había vulnerado ningún principio, toda vez que se había actuado conforme a Derecho dado el momento procesal en el que se estaba llevando a cabo la citación (19014640).

Pruebas periciales en los órganos judiciales

El interesado exponía que había sido designado como perito judicial, con fecha 5 de septiembre de 2018, para la intervención en un Procedimiento Verbal del Juzgado de Primera Instancia número 16 de Madrid, y procedió a presentar la provisión de fondos sobre los trabajos realizados.

Manifestaba su disconformidad con que, con fecha de 17 de enero de 2019, la Subdirección General de Régimen Económico de la consejería competente de la Comunidad de Madrid le remitió contestación a la provisión de fondos, determinando no aprobarla, reiterando esa negativa tras una nueva petición del interesado.

En el estudio y tramitación de la queja se constató, por un lado, que las dos comunicaciones citadas de la subdirectora general de Régimen Económico constituyen un acto administrativo y que, si bien se pueden considerar actos de trámite, son recurribles en vía administrativa pues deciden directamente sobre el fondo del asunto al denegar o no aprobar el coste económico que el perito judicial solicita para realizar la pericia. Dichos actos administrativos se adoptan de forma expresa y en ellos se resuelve y se argumenta el porqué de la denegación de lo solicitado, pero no se informa al interesado, en caso de discrepancia, de los recursos que contra ellos procedan, órgano ante el que hubieran de presentarse y el plazo para interponerlos.

Por otro lado, se comprobó que otras comunidades autónomas habían aprobado normas reglamentarias por las que se determinan la cuantía y el procedimiento de abono de las pruebas periciales a cargo de la Administración de Justicia en esas comunidades, pero no existía en la Comunidad de Madrid una norma reglamentaria de tales características.

En consecuencia, se formuló a la **Consejería de Justicia de la Comunidad de Madrid** la Sugerencia de dar las instrucciones oportunas para que se notifique al interesado la denegación de la previsión de gasto económico solicitada, con indicación de los recursos que contra ella procedan, órgano ante el que hubieran de presentarse y el plazo para interponerlos. Y la Recomendación de adoptar las medidas necesarias para agilizar la elaboración de un proyecto de decreto, por el que se regule la cuantía y el procedimiento a seguir en el abono de las pruebas periciales practicadas en los órganos judiciales dependientes de la Administración de Justicia de la Comunidad de Madrid y para su aprobación como decreto por el Gobierno de esa comunidad autónoma.

Las dos resoluciones han sido aceptadas y la citada consejería ha informado que se había procedido a notificar al interesado la resolución dictada por el director general de Recursos Humanos y Relaciones con la Administración de Justicia, por la que se deniega la previsión de coste presentada por él, indicándole los recursos que proceden, así como el plazo y el órgano ante el que deben interponerse.

Asimismo, informaba que, si bien en la fecha actual no existe en la Comunidad de Madrid ninguna norma reglamentaria que regule el procedimiento a seguir en el abono de las pruebas periciales practicadas en los órganos judiciales dependientes de la Administración de Justicia de la Comunidad de Madrid, se está trabajando actualmente por parte del personal técnico de dicha consejería en la elaboración de un proyecto de decreto que regule el citado procedimiento (19007100).

Otro interesado exponía que con fecha 11 de noviembre de 2013 le fue nombrado abogado y procurador de oficio para interponer demanda contra el Consorcio de Compensación de Seguros, siguiéndose un procedimiento ordinario en el Juzgado de Primera Instancia número 4 de Toledo.

Con fecha 17 de julio de 2014 se celebró audiencia previa, solicitando su abogado la prueba pericial geológica que fue admitida por el juzgado y en febrero de 2019 se lamentaba ante el Defensor del Pueblo porque, a pesar de haber transcurrido más de cuatro años, los peritos se negaban a realizar la pericial hasta que no se abonase una provisión de fondos, pero la Gerencia Territorial de Justicia exigía que primero emitiesen informe y luego presentasen factura para proceder al pago.

En el informe que la **Gerencia Territorial del Ministerio de Justicia de Castilla-La Mancha** remitió a esta institución se comunicaba que en ese organismo no existen antecedentes de actuaciones administrativas relativas al procedimiento ordinario del Juzgado de Primera Instancia número 4 de Toledo citado en la queja e interesadas en los términos que exige el artículo 46 del Real Decreto 996/2003, de 25 de julio por el que se aprueba el Reglamento de asistencia jurídica gratuita, artículo que regula cómo se pagan las pruebas periciales en un contexto de justicia gratuita. Se indicaba, en definitiva, la falta de actuaciones administrativas del interesado ante la Gerencia Territorial del Ministerio de Justicia en Castilla-La Mancha, lo que impedía el pago de la prueba pericial geológica citada (19001841).

1.4 ABOGADOS

1.4.1 Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia

En el informe anual de 2018, se informó de que un ciudadano se había dirigido al Defensor del Pueblo formulando queja contra una letrada del Colegio de Abogados de Madrid, por no querer entregarle copia de los escritos presentados en su nombre en el procedimiento judicial que tenía planteado. Fundamentaba su escrito señalando que la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia reconocía, en el número 38, su derecho a obtener del abogado y procurador información precisa y detallada sobre el estado del procedimiento y de las resoluciones que se dicten, imponiendo para ello que el profesional entregue a su cliente copia de todos los escritos que presente.

El Defensor del Pueblo se dirigió al **Colegio de Abogados de Madrid** y al **Colegio de Procuradores de Madrid** formulando dos sugerencias, al objeto de que se adoptaran las medidas oportunas para que se reconociera al ciudadano el ejercicio del derecho número 38 de la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia y que la abogada y la procuradora, respectivamente, le hicieran entrega de copia de los escritos judiciales presentados en su nombre. Ni el Colegio de Abogados de Madrid ni el Colegio de Procuradores de Madrid aceptaron las sugerencias por los motivos que se expusieron en el informe anual del año pasado.

El Defensor del Pueblo no comparte los argumentos expuestos por el Colegio de Abogados de Madrid y, en fecha 24 de septiembre de 2019, se dirigió nuevamente a esa entidad de derecho público comunicando que el Pleno del Consejo General de la Abogacía Española, de fecha 6 de marzo de 2019, había aprobado el nuevo Código Deontológico de la Abogacía Española, que en su artículo 12.B.2.e., coincidiendo con el criterio del Defensor del Pueblo, establecía que «[E]n los procedimientos administrativos y judiciales, si el cliente lo requiere y a costa de este, le proporcionará copia de los diferentes escritos que se presenten o reciban, de las resoluciones judiciales o administrativas que le sean notificadas y de las grabaciones de actuaciones que se hayan producido».

A la vista del contenido del nuevo Código Deontológico, se sugirió a dicho colegio de abogados la adopción de las medidas oportunas para que, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 12.B.2.e. del Código Deontológico de la Abogacía Española, la letrada le hiciera entrega al ciudadano de la copia de los escritos judiciales presentados en su nombre.

No se ha recibido respuesta del Colegio de Abogados de Madrid, habiéndose requerido hasta en dos ocasiones el informe solicitado (18004134).

Sin perjuicio de lo anterior, cabe recordar lo que dispone el artículo 234 de la Ley Orgánica del Poder Judicial, según el cual «1. Los letrados de la Administración de Justicia y funcionarios competentes de la oficina judicial facilitarán a los interesados cuanta información soliciten sobre el estado de las actuaciones judiciales, que podrán examinar y conocer, salvo que sean o hubieren sido declaradas secretas o reservadas conforme a la ley. 2. Las partes y cualquier persona que acredite un interés legítimo y directo tendrán derecho a obtener, en la forma dispuesta en las leyes procesales y, en su caso, en la Ley 18/2011, de 5 de julio, reguladora del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la Administración de Justicia, copias simples de los escritos y documentos que consten en los autos, no declarados secretos ni reservados. También tendrán derecho a que se les expidan los testimonios y certificados en los casos y a través del cauce establecido en las leyes procesales».

La posibilidad, pues, de acceder a los escritos está abierta al justiciable por esta vía.

1.4.2 Justicia Gratuita

Colectivos en defensa del medio ambiente

En el año 2016, un colectivo ecologista comunicó al Defensor del Pueblo que el Colegio de Abogados de Gran Canaria le había denegado el derecho a la asistencia jurídica gratuita al exigirle acreditar el reconocimiento como asociación de utilidad pública.

La asociación compareciente entendía que la Ley 27/2006, de 18 de julio, por la que se regulan los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente, realiza una atribución expresa e incondicional del derecho a la asistencia jurídica gratuita a las ONG medioambientales. Sin embargo, tal y como este derecho viene reconocido en el artículo 23 del texto legal antes citado, el mismo se subordina a los términos previstos en la Ley 1/1996, de 10 de enero, de asistencia jurídica gratuita.

El Defensor del Pueblo considera que la redacción de la Ley 27/2006 no es clara, y, además, hay disparidad de criterio de las comisiones de asistencia jurídica gratuita, siendo necesario el establecimiento de una unidad de criterio en esta materia.

Contra una de las denegaciones de la asistencia jurídica gratuita de la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita de Gran Canaria, la asociación compareciente formuló recurso contencioso-administrativo y, en vía judicial, se les reconoció el derecho a litigar gratuitamente en los términos previstos en la Ley 1/1996, de 10 de enero, de asistencia jurídica gratuita, revocando la resolución de la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita.

El Defensor del Pueblo inició actuaciones con el **Ministerio de Justicia**, que informó de que la Comisión Central de Asistencia Jurídica Gratuita no tenía atribuida la facultad de unificación de los diferentes criterios que pudieran aplicar las distintas comisiones de asistencia jurídica gratuita sobre la redacción de la Ley 27/2006 y matizó que el criterio «como no podía ser de otro modo, es el que a día de hoy se contiene en la Ley de asistencia jurídica gratuita para todos los peticionarios de la misma».

A la vista de la respuesta del Ministerio de Justicia, se iniciaron actuaciones con la **Secretaría de Estado de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente**, que comunicó a esta institución que se mantenían periódicamente reuniones con las principales organizaciones medioambientales, y que en las reuniones celebradas el 6 de febrero, 26 de junio y el 27 de septiembre del año 2017, se había tratado este asunto.

En este sentido, se admitía que el derecho de justicia gratuita, más allá efectivamente de la legitimación reconocida en el artículo 23.2 de la citada ley, no estaba

comprendido dentro de los derechos relativos al acceso a la Justicia y a la tutela administrativa enunciados en el artículo 3.3: el derecho a recurrir los actos y omisiones imputables a las autoridades públicas que contravengan los derechos reconocidos en dicha ley en materia de información y de participación pública; el derecho a ejercer la acción popular para recurrir los actos y omisiones imputables a las autoridades públicas que constituyan vulneraciones de la legislación ambiental y cualquier otro reconocido en la Constitución o en las leyes.

En relación con el acceso de las ONG a la justicia gratuita, en el año 2011, el Comité de Cumplimiento del Convenio Aarhus invitó a España a examinar la legislación nacional en relación con el acceso a la justicia en materia medio ambiental y, en particular, la práctica judicial en la concesión de asistencia jurídica gratuita a las ONG ambientales. España, por su parte, se comprometió a llevar a cabo este estudio en profundidad.

Parece evidente la necesidad de armonizar el desajuste entre las disposiciones de la Ley 27/2006 (de trasposición de Aarhus), y la Ley 1/1996, de asistencia jurídica gratuita.

Con fecha 27 de marzo de 2017, la Secretaría General Técnica del Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente se dirigió formalmente a su homóloga del Ministerio de Justicia proponiendo avanzar en esta cuestión. Sin embargo, el grupo de trabajo no llegó a ser realidad.

En fecha 17 de enero de 2019, el Defensor del Pueblo se dirigió nuevamente al **Secretario de Estado de Medio Ambiente**, formulando una Recomendación en la que se instaba a la creación de un grupo de trabajo entre el Ministerio de Transición Ecológica y el Ministerio Justicia, que valorara la aplicación de la normativa existente en materia de acceso a la justicia gratuita y analizara las cuestiones que planteaba el acceso a la justicia gratuita de las asociaciones de defensa medioambiental.

En fecha 8 de abril de 2019, la secretaria de Estado aceptó la Recomendación del Defensor del Pueblo y comunicó que se había instado a la Secretaría General Técnica a impulsar la constitución de un grupo de trabajo específico con el órgano competente del Ministerio de Justicia, con el fin de armonizar la normativa existente.

En estos momentos, las actuaciones sobre este expediente se encuentran suspendidas durante un tiempo prudencial, hasta que se haga efectiva la constitución del citado grupo de trabajo y el comienzo de su andadura (16007426).

Declaración de mejor fortuna

Otro asunto de compleja tramitación ha sido el seguimiento de las actuaciones iniciadas como consecuencia de la presentación de una queja en la que un letrado exponía que, en representación de su cliente, había instado un expediente de declaración de mejor fortuna contra un ciudadano a quien le había sido concedido el beneficio del derecho de justicia gratuita para un procedimiento de familia.

Al amparo del artículo 17.1 de la Ley 1/1996, el letrado solicitó en sus escritos datos patrimoniales del beneficiario, con el fin de acreditar su aumento patrimonial y mejor fortuna (sus declaraciones tributarias, ingresos de las actividades mercantiles e inmobiliarias detalladas en dichos escritos), habida cuenta de que dichos datos no constaban en archivos o registros de acceso público.

Sin embargo, la resolución dictada por la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita de la Comunidad de Madrid, declaró que el beneficiario del derecho a justicia gratuita no había venido a mejor fortuna, argumentando que el letrado no había aportado documentación suficiente que acreditara lo solicitado.

El abogado consideraba que si la Comisión de Justicia Gratuita de Madrid no admitía las solicitudes de averiguación patrimonial del beneficiario del derecho como prueba, dicho procedimiento estaba vacío de contenido y carecía de utilidad práctica.

Con anterioridad a la reforma de fecha 7 de octubre de 2015, la competencia para declarar la mejor fortuna correspondía al juzgado que había tramitado el procedimiento judicial. Como regla general, el juzgado admitía todos aquellos medios probatorios solicitados para acreditar los ingresos patrimoniales del beneficiario de justicia gratuita, siempre que fueran datos que no constaran en archivos o registros públicos.

Se admitió la queja a trámite y se solicitó a la **Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita de la Comunidad de Madrid** que informara de cuántos procedimientos de declaración de mejor fortuna se habían tramitado desde el año 2015, así como el criterio general seguido para las averiguaciones patrimoniales.

La citada comisión contestó que, desde el año 2015, el número de procedimientos sobre mejor fortuna era de 72. Asimismo, destacó que eran numerosísimas las solicitudes de mejor fortuna que en la instrucción eran inadmitidas a trámite al no aportar el solicitante la documentación necesaria para que el pleno de la comisión pudiera pronunciarse sobre el fondo del asunto.

Sobre el criterio relativo a las averiguaciones patrimoniales, el informe señaló que la comisión comunicaba a los solicitantes de mejor fortuna la documentación que debían aportar:

- copia de la sentencia en la que haya sido condenado en costas el beneficiario de la justicia gratuita;
- documentación probatoria de la suficiencia patrimonial necesaria para la declaración a la que se refiere el artículo 36.2 de la Ley 1/1996, de asistencia jurídica gratuita.

Y añadía que la comisión podía inadmitir las solicitudes que no contuvieran la documentación a la que se hace referencia.

El Defensor del Pueblo considera que la exigencia de que sea el solicitante quien deba aportar la documentación probatoria de la suficiencia patrimonial necesaria para la declaración a la que se refiere el artículo 36.2 de la Ley 1/1996, de asistencia jurídica gratuita, colisiona frontalmente con la legislación de protección de datos, que impide el acceso de terceros a determinados registros y datos de carácter personal.

El hecho de que toda la actividad investigadora recaiga casi exclusivamente en el solicitante (a quien, por ley, se le impide el acceso a determinados datos) carece de lógica y, en la práctica, aboca estos procedimientos al archivo, tal y como puso de manifiesto el informe de la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita de la Comunidad de Madrid, cuya estadística evidencia el archivo de gran parte de las solicitudes.

Esta institución entendió que lo más razonable sería que el solicitante aportara la documentación indiciaria de que el beneficiario había venido a mejor fortuna y que fuera la Administración competente la que realizara las indagaciones necesarias para comprobar dicha circunstancia.

La cuestión planteada no es baladí, porque la Administración podría no estar recuperando la cuantía económica de las costas del procedimiento, tanto las causadas en defensa del beneficiario como las de la parte contraria, que le corresponderían si se demostrara, después de una rigurosa investigación, que el beneficiario ha venido a mejor fortuna.

A la vista de lo expuesto anteriormente, se consideró conveniente someter esta cuestión de carácter general a la valoración del **Consejo General de la Abogacía Española**, que envió un informe señalando que la Ley de asistencia jurídica gratuita 1/1996, en su artículo 17, atribuye a la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita la competencia para realizar las comprobaciones y recabar telemáticamente toda la información que estime necesaria para verificar la exactitud y realidad de los datos económicos de las rentas y patrimonio declarados por el solicitante del beneficio de justicia gratuita. En consecuencia, es a la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita a la que corresponde las labores de inspección y comprobación. Y añadía que, trasladar la

carga probatoria al particular que promovía el expediente de declaración de mejor fortuna, implicaba una dejación de las funciones que la ley atribuía a dichas comisiones.

Según el Consejo General de la Abogacía Española, era evidente que si se hacía recaer la carga probatoria en el particular, el procedimiento de declaración de mejor fortuna carecía de viabilidad y, en definitiva, de contenido, ya que el ciudadano no podía acceder a datos de carácter personal de terceras personas.

El presupuesto económico dedicado a justicia gratuita es limitado y solo deben acceder los ciudadanos que reúnan los requisitos económicos establecidos por la Ley 1/1996, sin que se facilite la existencia de fraudes. Para ello, es necesario que las comisiones de asistencia jurídica gratuita desempeñen las funciones inspectoras previstas por la ley, sin renunciar a llevar a cabo sus competencias de comprobación, tanto en los expedientes de solicitud de beneficio de justicia gratuita, como en los correspondientes a las declaraciones de mejor fortuna previstos en el artículo 36.2 de la Ley de asistencia jurídica gratuita.

El Consejo General de la Abogacía Española concluía el informe manifestando que compartía y suscribía en su totalidad las conclusiones que había formulado esta institución.

El Defensor del Pueblo entiende que tanto la tramitación de las solicitudes de concesión de beneficio de justicia gratuita como la tramitación de los expedientes de declaración de mejor fortuna, deben necesariamente adaptarse al modelo de Administración telemática de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. De esta forma, además del inexcusable cumplimiento de la legalidad, también se salvarían los obstáculos que han sido descritos anteriormente, en materia de protección de datos, con los que se encuentran los ciudadanos cuando presentan una solicitud de expediente de declaración de mejor fortuna, en lo que se refiere a los medios probatorios de los ingresos patrimoniales del beneficiado.

A modo de propuesta, esta institución planteó a la consejería que estudiara la viabilidad de que el solicitante del beneficio de justicia gratuita, en el momento de presentar su solicitud, autorizara a la Comisión de Justicia Gratuita para que esta pudiera comprobar telemáticamente, en cualquier momento (no solo en el momento de la concesión del beneficio), que el interesado cumplía los requisitos legalmente establecidos.

El Defensor del Pueblo dirigió a la **Consejería de Justicia de la Comunidad de Madrid**, una Recomendación en la que se instaba a la anulación del Acuerdo de la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita de la Comunidad de Madrid, de fecha 15 de julio de 2016, sobre los criterios para la correcta valoración de las solicitudes de

declaración de mejor fortuna; y solicitó que se estableciera un procedimiento de comprobación telemática de los requisitos por parte de la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita, conforme al modelo de Administración que propugna la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

El día 30 de septiembre de 2019, se recibió el informe de la Consejería de Justicia en el que se comunicaba que, en la reunión extraordinaria de la Comisión de Asistencia Jurídica de Madrid, del 20 de septiembre de 2019, se acordó modificar el citado acuerdo, sustituyendo la referencia a la «Documentación probatoria de la suficiencia patrimonial necesaria para la declaración» por «indicios razonables de la suficiencia patrimonial necesaria para la declaración a que se refiere el artículo 36.2 de la ley 1/1996, de asistencia jurídica gratuita».

Asimismo, se informó de que se iba a proceder a estudiar conjuntamente con los colegios de abogados de la comunidad (por ser los órganos ante los que se presentan las solicitudes de asistencia jurídica gratuita) el procedimiento de autorización para que la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita pueda comprobar telemáticamente, en cualquier momento, que los beneficiarios de la justicia gratuita continúan cumpliendo los requisitos.

Paralelamente, se solicitó información al **Ministerio de Justicia** para conocer su opinión sobre la cuestión planteada, y dicho organismo señaló que son los colegios de abogados los que, en su condición de colaboradores en la prestación de la asistencia jurídica gratuita, y a través de los servicios de asesoramiento a los solicitantes de asistencia jurídica, comprueban el cumplimiento o no, de los requisitos económicos y patrimoniales para acceder a la prestación de asistencia jurídica gratuita.

El Ministerio de Justicia tiene como objetivo desarrollar una aplicación de gestión de las solicitudes de asistencia jurídica gratuita que permitirá a las comisiones de asistencia acceder a las bases de las distintas administraciones que contengan información de carácter económico o patrimonial, tales como la Agencia Tributaria, la Seguridad Social o el Catastro (18012390).

1.4.3 Otros asuntos

En el Defensor del Pueblo se han recibido 92 quejas contra la actuación de un letrado o una letrada. Cada una de ellas ha sido analizada pormenorizadamente, valorando si se había presentado con carácter previo una reclamación ante el colegio de abogados correspondiente y facilitando al ciudadano toda la información sobre las distintas acciones que le asistían.

En uno de los casos, un ciudadano castellano-manchego exponía que, en el mes de septiembre de 2017, se le había designado una letrada de oficio pero esta, a 19 de febrero de 2019, todavía no había realizado ninguna actuación en el asunto que le había sido encomendado. El compareciente consideraba que debía procederse a la designación de otro letrado o letrada. A la fecha de cierre del informe, el **Colegio de Abogados de Toledo** no había contestado al Defensor del Pueblo, a pesar del requerimiento efectuado (19000714).

En otro de los supuestos analizados, un ciudadano valenciano había solicitado, en el mes de noviembre de 2018, el beneficio de la justicia gratuita para un procedimiento contra una clínica dental, designándole letrada de oficio. En enero de 2019, el compareciente solicitó cambio de letrada, por no haberse puesto esta en contacto con él; le fue concedido el cambio en el mes de febrero, designándole nuevo letrado de oficio.

En el mes de junio de 2019, presentó nuevamente escritos de solicitud de cambio de letrado de oficio porque el abogado no se había entrevistado con él, y ni tan siquiera le había requerido la documentación necesaria para estudiar el asunto. El **Colegio de Abogados de Valencia** informó de que se había resuelto estimar la solicitud de sustitución del letrado y, en consecuencia, el nombramiento de una nueva letrada de oficio (la tercera designación en siete meses), que asumiera la defensa de los intereses del compareciente.

No obstante, el 17 de julio de 2019, se procedió a la baja de la nueva designación por inhibición del asunto a la Audiencia Nacional basándose en el artículo 65.1 c) de la Ley Orgánica del Poder Judicial. El ciudadano trasladó al Defensor del Pueblo su decepción con el funcionamiento del turno de oficio en Valencia (19016418).

Por otro lado, se han detectado algunas disfunciones en la tramitación de este tipo de expedientes por parte de los colegios de abogados, como la de un ciudadano que manifestó su preocupación por el retraso del **Colegio de Abogados de Madrid** en la tramitación de una reclamación contra su letrado, presentada en fecha 22 de enero de 2018, sin que, en el mes de junio de 2019, hubiera recibido notificación alguna de la resolución adoptada. Dicha corporación informó de que, tras las pertinentes diligencias, la Junta de Gobierno había acordado incoar expediente disciplinario al letrado. No obstante, por Acuerdo de 9 de septiembre de 2019, la Comisión Delegada de Deontología y Honorarios de la Junta de Gobierno del Colegio de Abogados de Madrid declaró la caducidad del expediente por haber transcurrido más de seis meses desde la adopción del acuerdo de inicio.

A pesar de lo señalado, se informaba de que se había adoptado un nuevo acuerdo de incoación de expediente disciplinario que se encuentra en trámite (19012959).

1.5 REGISTRO CIVIL

1.5.1 Tramitación de expedientes de nacionalidad: situación general

El Defensor del Pueblo recibe, desde hace años, miles de quejas referidas a las demoras en la resolución de los expedientes iniciados por los ciudadanos para adquirir la nacionalidad española por residencia.

Del análisis de las quejas se desprende que la demora en la resolución de expedientes afecta a ciudadanos que presentaron su solicitud desde 2010 en adelante, si bien la mayor cantidad de expedientes sin resolver se encuentra localizada en los años 2015-2017.

Las investigaciones realizadas sobre este asunto ante el **Ministerio de Justicia** tienen la finalidad de conocer el alcance de las demoras existentes, informar a los ciudadanos de cuál es la situación actual y determinar si la Administración tiene la posibilidad de hacer frente a estas grandes demoras en un plazo más o menos próximo a través de las medidas que ha adoptado y comunicado a esta institución.

Lamentablemente, durante el ejercicio 2019, el Defensor del Pueblo no ha recibido información suficiente para realizar una mínima evaluación, por lo que no resulta posible realizar ningún tipo de diagnóstico, si bien se ha podido conocer que se habían resuelto, a fecha de 1 de julio de 2019, 872.531 expedientes. No obstante, los expedientes pendientes de resolución alcanzaban ya cerca de las 300.000 solicitudes.

La encomienda de gestión suscrita entre el Colegio de Registradores de la Propiedad, Mercantiles y de Bienes Muebles de España y el Ministerio de Justicia, para la tramitación de expedientes de nacionalidad por residencia del período 2016-2019 es una de las medidas adoptadas y fue publicada en el *Boletín Oficial del Estado* de 4 de junio de 2019.

La encomienda obliga al colegio a tramitar los expedientes de nacionalidad por residencia hasta la puesta a disposición del Ministerio de Justicia, para la elevación de la preceptiva propuesta de resolución, de todos los expedientes de nacionalidad por residencia del procedimiento antiguo (vigente antes de la obligatoriedad de la formalización electrónica de las solicitudes) que, debidamente digitalizados e incorporados por el Ministerio de Justicia al aplicativo informático facilitado por el Colegio de Registradores, hayan sido recibidos en la Dirección General de Registros y del Notariado desde el 1 de enero de 2016 hasta el 30 de junio de 2019, y que se estima

que aproximadamente alcanzarán un número total de 56.000. Se incluyen igualmente como parte de esta encomienda, los 6.915 expedientes que tuvieron entrada en el año 2015 y que no se contemplaron en las encomiendas suscritas el 3 de agosto de 2016 y el 20 de septiembre de 2017.

Otra de las medidas adoptadas ha sido el incentivo a funcionarios para resolver expedientes que no entran en la mencionada encomienda.

No se ha podido obtener información para conocer en detalle el estado de los expedientes presentados desde 2010 hasta 2018, por lo que la investigación continúa (16010470, 16001365 y 19012193).

Las quejas recibidas sobre demoras en la resolución de expedientes de nacionalidad también hacen referencia a las enormes dilaciones que se han producido en el envío de las solicitudes de nacionalidad de los interesados al órgano competente para resolver. Se ha constatado que en algunos casos las solicitudes han estado paralizadas durante años en los registros civiles municipales. El Defensor del Pueblo tiene constancia de que muchos de estos expedientes han estado paralizados hasta cinco años en dichos registros (17021924, 17003060 y 19009996).

Otra anomalía detectada es que la Administración no resuelve estos expedientes por orden de presentación. Tampoco en los expedientes presentados en años posteriores se sigue un criterio de orden de presentación. En una de las reclamaciones recibidas, el letrado compareciente exponía que había tramitado distintas solicitudes de nacionalidad por residencia para sus clientes a través del sistema en línea habilitado para este fin y que estaba operativo desde octubre de 2015. Afirmaba que diversos despachos de abogados estaban recibiendo resoluciones correspondientes a expedientes presentados a lo largo de 2019, mientras que aún no se habían resuelto expedientes presentados en el año 2015 o posteriores. Todo ello ponía de manifiesto la resolución de expedientes sin ningún criterio cronológico.

Según la Administración, dicho problema tiene su origen en la forma de presentación de la solicitud, ya que aquellos que han presentado las solicitudes a través de la sede electrónica se tramitan de manera más rápida al no tener que ser digitalizados e incorporados a la aplicación informática del Ministerio de Justicia. En la página web se recuerda que «[E]s importante resaltar que, si bien se está procurando priorizar la resolución por el criterio de presentación del expediente, la infraestructura tecnológica no permite un orden estrictamente secuencial, por lo que cabe la posibilidad de que se resuelva un expediente presentado posteriormente respecto a otro iniciado con anterioridad».

A juicio del Defensor del Pueblo, tal explicación no es suficiente, ni justifica la vulneración del artículo 71 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común,

que dispone que en el despacho de los expedientes se guardará el orden riguroso de incoación en asuntos de homogénea naturaleza, salvo que por el titular de la unidad administrativa se dé orden motivada en contrario, de la que quede constancia.

Esta institución considera una anomalía que no se respete el orden de presentación de las solicitudes y, en todo caso, estima que tal práctica no puede prolongarse en el tiempo ni consolidarse como sistema de resolución de expedientes. Por otro lado, en aquellos supuestos en los que la petición se ha realizado de manera digital, no parece que exista justificación alguna para resolver tales expedientes sin criterio cronológico, por lo que se solicitó informe sobre esta cuestión y las medidas adoptadas. A fecha de cierre de este informe no se había recibido la preceptiva respuesta (19017791).

Igualmente, se ha detectado que la información contenida en la página web del Ministerio de Justicia no se actualiza de manera suficiente. Así, en algunos casos, la información refleja que el ciudadano debe aportar documentación y, aunque el requerimiento administrativo se haya cumplimentado, la página continúa reflejando que la documentación se encuentra pendiente de aportar. Los solicitantes de nacionalidad exponen en sus quejas la incertidumbre que les provoca esta situación dado que desconocen si la documentación se ha incorporado al expediente o se ha extraviado, por lo que se ha solicitado información acerca de si está previsto llevar a cabo modificaciones en la página web que consultan los interesados (19010120).

El interés por los derechos de los menores, especialmente por aquellos que se encuentran en situaciones delicadas, es objeto de constante preocupación por parte de esta institución. Así, se inició una actuación con la **Secretaría de Estado de Justicia**, tras recibir una reclamación en la que se constataba una excesiva demora en la tramitación de un expediente de nacionalidad española por residencia de un menor de edad, que padecía un elevado grado de discapacidad sensorial. La demora en la tramitación del expediente derivaba en múltiples perjuicios para acceder a los recursos que le eran necesarios y para la continuidad de sus estudios.

En ese caso concreto no se estaba tomando en consideración la minoría de edad ni se estaba aplicado el interés del menor al que están obligadas todas las administraciones públicas en los expedientes en los que hay menores de edad afectados. Finalmente se consiguió agilizar dicha tramitación, y se resolvió favorablemente la solicitud de nacionalidad española (18003994).

No obstante, la tónica general, y que ha predominado durante el año 2019, ha sido la falta de contestación por parte de la Administración a muchas de las cuestiones planteadas.

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

Procedimiento para adquirir la nacionalidad española por residencia

Las dificultades que encuentran los ciudadanos extranjeros para adquirir la nacionalidad española continúan tras su concesión, dado que para completar la adquisición de la nacionalidad deben cumplirse otros requisitos: realizar el trámite de jura o promesa de fidelidad al rey y obediencia a la Constitución y a las leyes, con renuncia a la nacionalidad anterior cuando así se exige e inscribir la adquisición en el Registro Civil, tal y como establece el artículo 23 del Código Civil.

Pero cada uno de estos pasos está plagado de obstáculos, por lo que completar la adquisición de la nacionalidad es una tarea ardua. Esta institución recibe numerosas quejas en las que los promotores expresan su preocupación por la imposibilidad de obtener cita para realizar el trámite de jura en el Registro Civil que les corresponde, o porque la fecha que han podido obtener se demora en el tiempo más allá del plazo de los 180 días establecido por el Código Civil para realizar dicho trámite.

A lo largo del año 2019 se ha podido constatar que los registros civiles no están preparados para hacer frente a las demandas de los ciudadanos para realizar el trámite de jura, fundamentalmente por falta de medios personales. A pesar de que la Administración de Justicia es consciente de que el paso siguiente a la resolución provocará un bloqueo en los registros no se han adoptado medidas para evitarlo. En muchas de las quejas recibidas, los interesados se personan en los registros donde les informan que deben pedir cita en línea, pero dicha cita es muy difícil e incluso imposible de obtener y, además, el usuario no puede acreditar que está cumpliendo con la obligación que se le impone de solicitar la cita. Todo ello hace que en las quejas los interesados expresen su temor al transcurso del plazo de 180 días y, con ello, la pérdida de su derecho a la nacionalidad.

Por otro lado, las competencias materiales compartidas entre los propios registros y la Administración del Estado, sin que exista coordinación alguna, provoca graves deficiencias. Así, por ejemplo, no se comparte información respecto al número de concesiones de nacionalidad por residencia, lo que está originando problemas en los registros civiles en la medida en que es en estos donde debe continuar el trámite para que los ciudadanos puedan completar la adquisición de la nacionalidad.

En una de las quejas recibidas sobre el funcionamiento del Registro Civil de Barcelona, en la que el interesado se quejaba de la demora de nueve meses para poder realizar el trámite de jura, el **Departamento de Justicia de la Generalitat de Cataluña** comunicaba a esta institución que algunos registros civiles como ese habían recibido un número tan elevado de solicitudes de cita para la jura de la nacionalidad que no era

posible cumplir con el plazo legal establecido. Se indicaba en el citado informe recibido en noviembre de 2019: «[D]esde mayo ha habido un incremento excepcional de personas que acuden a solicitar cita para las juras. En concreto, en el mes de junio se dieron 599 citas para las telemáticas, y este septiembre la cifra ha subido a 1.495. Las antiguas siguen descargándose periódicamente y se deben tramitar en paralelo a las nuevas. Durante este año, de las antiguas, han entrado 2.548 hasta el 30/09/19, de las cuales se han tramitado 1.492. Respecto de las telemáticas hasta el 4/10/19, 4.064 de las cuales se han tramitado 663 hasta el día de la fecha. Dado el gran volumen, las citas para las telemáticas ya se dan para el mes de noviembre de 2020».

Se añadía que ni el Departamento de Justicia ni los registros civiles de Cataluña habían recibido ninguna comunicación de la Dirección General de los Registros y del Notariado alertando sobre una posible resolución masiva de solicitudes de nacionalidad española, que no se disponía de ninguna información sobre el volumen de resoluciones de concesión ni de la periodicidad con que se dictan ni de las fechas de notificación a los interesados, ni información sobre los registros civiles a los cuales se dirigirán los interesados para solicitar cita, por lo que no era posible realizar ningún tipo de previsión. Finalizaba el informe señalando que desde la Subdirección General de Planificación y Programas del Departamento de Justicia, se había solicitado a la Dirección General de los Registros y del Notariado información sobre el número de resoluciones de concesión dictadas y previsiones de futuro y otros datos con la finalidad de realizar una adecuada previsión de necesidades (19015683).

Tras evaluar las quejas recibidas se formuló una Recomendación a la **Secretaría de Estado de Justicia** para que se cambiara el sistema establecido y fuera el registro el que, al mismo tiempo que notificaba la resolución de concesión, asignara la cita y la comunicara al ciudadano para la realización del trámite de jura. También se indicaba que si el interesado ya había sido notificado, el registro debería citar para realizar la jura en el plazo establecido por la ley. Hasta la fecha, la Administración no ha respondido a dicha Recomendación (19014861).

La recepción de estas quejas también ha originado que desde esta institución se hayan formulado sugerencias a los distintos registros civiles municipales para que se otorgara cita a los ciudadanos que aún no la habían podido obtener o para que se adelantaran las asignadas cuando estaban fuera del plazo de los 180 días. En sus respuestas, los registros señalan los problemas que padecen y la difícil gestión que realizan considerando la falta de personal, lo que impide que puedan prestar el servicio público que tienen encomendado con la eficacia necesaria e incluso adelantar citas al suponer un agravio sacar a una persona citada para poner otra (19015683).

Las demoras en la resolución de los expedientes de nacionalidad por residencia junto a las existentes para completar la adquisición resultan insoportables a los

ciudadanos. En uno de los casos recibidos, la interesada había presentado su solicitud en el año 2010 en el **Registro Civil de Getafe (Madrid)**, el expediente se recibió en el Ministerio de Justicia en 2014 y la nacionalidad fue denegada en el año 2015. El recurso presentado contra la denegación fue estimado tres años después, en el 2018, y notificado en enero de 2019. Después de nueve años, a la interesada se le asignó cita en el mes de octubre de 2019 para el trámite de jura. Tras dicha jura debe realizarse la inscripción registral y se desconoce el tiempo que se invertirá en dicho trámite (13031267).

En otro de los casos, la concesión de la nacionalidad tuvo lugar el 8 de octubre de 2019 y la cita asignada por el **Registro de Benidorm (Alicante)**, es para el 23 de junio de 2020, fuera del plazo. La respuesta señala expresamente que no se pueden asignar más citas por falta de personal y se hacía referencia a la circular que ha emitido la Dirección General de los Registros y del Notariado sobre «Cómputo de plazos para práctica de la jura e inscripción de las concesiones de nacionalidad por residencia, de acuerdo con el procedimiento vigente desde el 15 de octubre de 2015». La circular tiene como único objetivo evitar la caducidad del derecho de los ciudadanos a adquirir la nacionalidad española ya concedida, dado que la Administración no ha dispuesto los medios necesarios para que los ciudadanos puedan realizar el trámite de jura en el plazo legal previsto (19016265).

Esta institución considera que se podían haber adoptado otras medidas para evitar las enormes dilaciones que se están produciendo en la realización de este trámite que, además, no completa el proceso de adquisición, sino que requiere después otro adicional como es la inscripción registral. En el momento de cerrar estas páginas en algunos de los registros se están otorgando citas con una demora de un año para la jura, lo que desde todos los puntos de vista es inaceptable y más aún, si se considera el largo período de espera en el procedimiento de resolución. Ante las enormes dificultades para realizar la jura fundamentalmente por la falta de personal en prácticamente todos los registros civiles municipales, cuestión difícil de resolver de forma inmediata, esta institución formuló una Recomendación a la **Secretaría de Estado de Justicia**, aún sin respuesta, a fin de que se valorase la posibilidad de realizar una encomienda de gestión para hacer posible la jura ante notario.

Esta alternativa se había utilizado ya en el año 2013 con éxito, aun cuando se produjeron algunas dificultades en el trámite siguiente, es decir, en la inscripción registral de la adquisición, que obligó a reforzar de manera puntual algunos registros. Pese a ello, esta institución se manifiesta favorable a dicha encomienda que supone un avance respecto a la situación actual en la que se están facilitando citas con demoras para la jura de más de un año. Además, esta fórmula evita la angustia que se está produciendo *de facto* en los ciudadanos que expresan su temor a la caducidad de su derecho por el

transcurso del plazo. Hay que tener en cuenta que la mayoría de ellos desconoce la circular mencionada y, por el contrario, tiene claro que debe realizar el trámite de jura en el plazo de 180 días, debido a que consta en la resolución de concesión.

Esta institución quiere hacer hincapié en que hasta que se completa el proceso de adquisición de la nacionalidad, ninguna de las personas a las que se ha concedido la nacionalidad española puede ejercer los derechos que les corresponden como españoles hasta que completan el proceso de adquisición, y es relevante señalar que, tras la concesión, los tramites que están obligados a realizar son meramente burocráticos. Es decir, ya pasaron el proceso de evaluación que finaliza en la concesión de la nacionalidad y, sin embargo, deben esperar casi un año más para poder ejercer su derecho. Procede indicar que, en muchos casos, los ciudadanos se ven obligados a permanecer indocumentados, dado que pueden haber caducado sus tarjetas de residencia como extranjeros y no pueden renovarlas porque ya no son extranjeros.

El Defensor del Pueblo considera inadmisibile que persista durante años un desfase tan marcado entre el tiempo que prevé la norma para la resolución de los expedientes de nacionalidad y el tiempo real de resolución. Esta institución lamenta que se haya «normalizado y consolidado» las demoras en esta materia y considera que deben adoptarse medidas con urgencia para acercar los tiempos de resolución al plazo previsto legalmente (19014861, 18000524, 19015683, entre otras).

Requisitos sobre conocimientos constitucionales y socioculturales y de lengua para el acceso a la nacionalidad española por residencia (DELE y CCSE)

En el pasado informe se hacía referencia a la falta de regulación de las exenciones de las pruebas exigidas para el acceso a la nacionalidad española. El **Ministerio de Justicia** había comunicado a esta institución, en enero de 2018, que la regulación de dichas exenciones iba a adoptar la forma de real decreto. Sin embargo, hasta la fecha no se ha publicado la citada disposición de carácter general ni se ha informado a esta institución de la fase de tramitación del real decreto que incluirá las dispensas de las pruebas del examen para el diploma de español como lengua extranjera (DELE) y de conocimientos constitucionales y socioculturales de España (CCSE), a pesar de que se ha solicitado información hasta tres veces durante el ejercicio del año 2019.

A través de las quejas recibidas se ha podido conocer que, en respuesta a las solicitudes de exención dirigidas a la Administración por los ciudadanos, el ministerio ha respondido que únicamente se estaban resolviendo las solicitudes de dispensa por las causas previstas en la Orden JUS/1625/2016, de 30 de septiembre. En el correo electrónico remitido a los interesados se informa, además, de que las personas escolarizadas en España que hubieran superado la educación secundaria obligatoria o

superior, presenten los títulos obtenidos junto a la solicitud de nacionalidad y que para los demás casos será necesario esperar a la entrada en vigor del real decreto que regulará el procedimiento de dispensa.

El retraso en la regulación de las dispensas está perjudicando notablemente a las personas que ya han formulado su solicitud y que ven cómo sus peticiones no se resuelven y no pueden tramitar su nacionalidad. Precisamente se trata de casos que afectan a personas con necesidades especiales. Así, se han recibido quejas en las que se refiere la falta de respuesta a las solicitudes de dispensa por dificultades de aprendizaje o por discapacidad mental.

Una de las quejas recibidas en la que se exponía la necesidad de dispensa de un ciudadano portugués, de 73 años, que se había quedado ciego recientemente y necesitaba entrar en la ONCE para tener una ayuda especializada, motivó que se formulara una Sugerencia a la **Secretaría de Estado de Justicia** para que se resolviera su petición de exención. La Sugerencia no ha sido respondida en el momento de cerrar el presente informe, a pesar de que se formuló en septiembre y se requirió en noviembre del pasado año. En otro de los casos recibidos, la interesada tiene un grado de discapacidad del 91 % reconocido por la Administración española y tampoco se ha resuelto su petición de exención de las pruebas (19011150, 19008742, 19014520 y 19022177).

La adquisición de la nacionalidad por Carta de Naturaleza

La recepción de quejas en las que se exponen las demoras en la resolución de solicitudes presentadas para el acceso a la nacionalidad española por Carta de Naturaleza, así como la falta de información sobre su estado de tramitación, es constante. Los intentos de esta institución de conocer la situación de estos expedientes hasta el momento han sido infructuosos. La Administración únicamente recuerda en sus respuestas que se trata de un procedimiento discrecional. Dicha respuesta, obviamente, no permite informar al ciudadano del estado de su solicitud ni disipar ninguna de las preocupaciones o preguntas que plantean en los escritos que dirigen al Defensor del Pueblo, tales como la causa de la demora en resolver, el estado de trámite de su petición, si esta tiene viabilidad, etcétera.

El Defensor del Pueblo considera que la aparente sencillez de esta vía de acceso en contraposición con otras provoca que muchas personas utilicen esta alternativa. La regulación sobre la Carta de Naturaleza es muy parca, dado que el artículo 21 del Código Civil únicamente señala que se otorgará discrecionalmente mediante real decreto, cuando concurren en el interesado circunstancias excepcionales, sin aclarar ni señalar

siquiera de manera aproximada el tipo de circunstancias que considera relevantes para que el resultado sea positivo. Tampoco se establece plazo alguno de resolución.

A esta institución llegan quejas en las que los interesados expresan su preocupación ante la falta de noticias sobre su expediente, presentado largo tiempo atrás. En concreto se han recibido quejas referidas a expedientes iniciados en el año 2010 en adelante. Por ello, se ha iniciado una investigación de carácter general sobre el asunto planteado, de cuyo resultado se dará cuenta en los sucesivos informes (19016616, 08010218, 13023068 y otras).

Resolución de los recursos presentados ante la Dirección General de los Registros y del Notariado

La recepción de numerosas quejas en las que los interesados solicitan la intervención de esta institución para agilizar los recursos formulados ante la **Dirección General de los Registros y del Notariado**, motivó que el Defensor del Pueblo iniciara una investigación de carácter general. Esta actuación se refiere en concreto a los recursos de reposición interpuestos contra la denegación de la nacionalidad española por residencia.

En la mayoría de los casos recibidos, las resoluciones de los recursos se demoran más de un año lo que, además del incumplimiento legal que ello supone, provoca perjuicios a los interesados. Esta institución ha podido comprobar que, de manera progresiva, los plazos de resolución han ido aumentando y, de hecho, en los últimos escritos remitidos por la **Secretaría de Estado del Ministerio de Justicia**, en el marco de investigaciones realizadas en distintas quejas, se informa de que el número de recursos pendientes de resolver asciende a 16.000 y que se estaba preparando la puesta en marcha de un plan de apoyo en el que participarán los funcionarios.

Por ello, en el mes de junio de 2019, se solicitó información al ministerio sobre el plazo estimado para la implantación de las medidas anunciadas para hacer frente a las demoras en la resolución de los recursos presentados ante la Dirección General de los Registros y del Notariado, el número de funcionarios participantes en el plan de apoyo y período en el que se considera que se producirá un descenso importante en el número de recursos pendientes, así como previsiones de incorporación de nuevo personal, ya sea funcionario o contratado, ante la evidencia de que el problema tiene carácter estructural. Hasta el momento y, a pesar del tiempo transcurrido, no se ha recibido respuesta del Ministerio de Justicia sobre las cuestiones planteadas (19010372).

La demora en la resolución de los recursos motivó la presentación de una queja en la que la interesada explicaba los perjuicios que le causaba la falta de resolución del recurso que había presentado contra la denegación de la adquisición de la nacionalidad

española. Había obtenido por sentencia la guarda y custodia de su hijo, que otorgaba a su ex marido un régimen de visitas reducido y tutelado en un punto de encuentro familiar y en presencia de un profesional del centro. Como consecuencia de los malos tratos, su marido ingresó en prisión, incorporándose ella a un centro para mujeres maltratadas junto a su hijo. Su marido acudió a los tribunales marroquíes, que le concedieron la custodia del hijo, reclamando a la madre la entrega del menor, sin tomar en consideración la sentencia obtenida en España. La interesada se encuentra en busca y captura en su país, con apercibimiento de entrar en prisión en caso de no entregar al menor.

Esta institución formuló una Sugerencia, a fin de que se dictara resolución a la mayor brevedad posible en el recurso formulado por la interesada. Se ha concluido el expediente tras conocer que se le había concedido la nacionalidad española (17004161).

Se constata que la demora afecta, asimismo, a la resolución de los recursos sobre otras cuestiones que también resuelve la misma Dirección General de Registros y del Notariado. En este sentido, se ha dirigido a esta institución un matrimonio cuya inscripción fue denegada por el **Registro Civil Consular de Santo Domingo (República Dominicana)**. El recurso lleva en trámite más de un año, y desde esta institución se ha abierto una investigación para conocer el estado de tramitación del recurso y el plazo previsto para resolver, interesando asimismo información sobre el plazo medio de demora que sufren este tipo de recursos (19009862).

1.5.3 Registro Civil Central

La recepción de quejas sobre el deficiente funcionamiento del Registro Civil Central ha ido en aumento. Los ciudadanos se quejan de las enormes demoras en la obtención de los diferentes certificados que solicitan ante dicho registro, en contraste con la fácil obtención de tales certificaciones cuando se encargan a intermediarios mediante el pago del servicio. Esta demora ya había motivado que esta institución iniciara una investigación en el año 2017 y su resultado fue que se estaban desarrollando determinados trabajos con la finalidad de que desde la aplicación INFOREG (aplicativo informático de gestión de inscripciones usado en los registros civiles) se pudieran emitir certificaciones deslocalizadas. Es decir, que cualquier registro civil pudiera facilitar a los interesados aquellas certificaciones de las inscripciones que estuvieran registradas en dicha aplicación, con independencia del lugar en el que se hubiera practicado la inscripción.

La **Secretaría de Estado de Justicia** mantenía en su respuesta que la implantación de este sistema reduciría la demora en la expedición de certificados y

anunciaba que los trabajos de refactorización de la aplicación que permitirían llevar a cabo las correcciones y actualizaciones iban a concluir a finales de junio de 2019.

Las personas afectadas por los retrasos en la emisión de certificados de nacimiento del Registro Civil Central se sienten discriminados respecto a los nacidos en España, pese a ostentar en los dos casos la ciudadanía española. La propia Orden JUS/1468/2007, de 17 de mayo, sobre impulso a la informatización de los registros civiles y digitalización de sus archivos, comienza su preámbulo diciendo que «[E]l Registro Civil es un instrumento fundamental en la vida de los ciudadanos que requieren sus servicios para la realización de numerosos trámites y procedimientos». En efecto, estos trámites y procedimientos condicionan la vida de los ciudadanos de manera decisiva.

El pasado año ya se exponía que la tardanza en la remisión de los certificados solicitados por los interesados mediante la página web había provocado que múltiples gestorías ofrecieran a los ciudadanos la posibilidad de obtener las certificaciones de manera ágil, mediante una contraprestación económica. Algunas de ellas se publicitaban en la puerta del Registro Civil Central.

A lo largo del 2019 se ha intentado obtener información sobre las razones por las cuales la Administración permite la proliferación de estas empresas e incluso ha suscrito un convenio con el Colegio de Gestores y de Abogados. Se ha podido constatar a través de las quejas recibidas que, aunque en la página web del Ministerio de Justicia se indica de forma expresa que las actuaciones del Registro Civil son gratuitas y sus certificaciones no tienen coste alguno, el período de tiempo para conseguir una partida de nacimiento es de aproximadamente nueve meses, por lo que los usuarios acaban utilizando los servicios de los intermediarios por razones de necesidad. La investigación continúa abierta.

El artículo 103 de la Constitución dispone en su apartado 1 que la Administración pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la ley y al derecho. En consecuencia, esta institución considera que no es acorde con los intereses generales que los ciudadanos se vean obligados a contratar los servicios de distintos colegios profesionales o empresas debido a las demoras que se producen para la emisión de los distintos certificados por parte del Registro Civil Central y estima que el mencionado registro, al igual que el resto de la Administración pública, debe prestar un servicio eficaz conforme a lo establecido en el precepto constitucional antes mencionado. Cuestión distinta es que los ciudadanos, en virtud de sus propios intereses, decidan contratar estos servicios pero no porque se otorgue un trato prioritario a los intermediarios (17022808, 17025232, 19011134 y 19010914).

En diciembre del pasado año se recibieron quejas de las que se desprende que no se estaban otorgando citas en el Registro Civil Central, anomalía que se pudo comprobar mediante contacto telefónico desde esta institución. Se ha solicitado información acerca de la fecha en la que está previsto rehabilitar el servicio dado que la suspensión de las citas puede causar perjuicios graves a los ciudadanos, considerando, además, que no todas las certificaciones pueden ser solicitadas en línea.

Paralelamente, se ha iniciado una investigación para conocer las causas por las cuales la Administración exige a los ciudadanos la presentación de determinados documentos cuando, en aplicación de lo establecido en el artículo 28, apartado 2, de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los interesados no están obligados a aportar documentos que hayan sido elaborados por cualquier Administración, con independencia de que la presentación de los citados documentos tenga carácter preceptivo o facultativo en el procedimiento de que se trate, siempre que el interesado haya expresado su consentimiento a que sean consultados o recabados dichos documentos.

El citado precepto presume que la consulta u obtención es autorizada por los interesados, salvo que conste en el procedimiento su oposición expresa o la ley especial aplicable requiera consentimiento expreso.

De la contestación remitida por la **Comisaría General de Extranjería y Fronteras** se desprende que dicho precepto no se aplica de manera adecuada. Desde esta institución se ha podido comprobar que, en muchos casos, los problemas de los ciudadanos se derivan precisamente del hecho de no poder aportar los documentos exigidos por un órgano administrativo concreto, pese a que se trata de documentos emitidos por otro órgano administrativo.

En una de las quejas recibidas, el interesado que tiene el estatuto de apátrida no puede aportar la documentación que le exige el órgano competente para resolver su solicitud de nacionalidad. Se da la circunstancia de que dicha documentación la emite otro órgano administrativo, en concreto, la **Oficina de Asilo y Refugio**. Desde esta institución se va a reclamar a la Administración que cumpla la normativa vigente (19020613, 18010217 y 19019993).

La importancia de la documentación que emite el registro y que no pueden sustituir de ninguna otra forma motiva que los ciudadanos se quejen y expongan las dificultades y problemas que conlleva la existencia de demoras en la obtención de los documentos que precisan para realizar numerosas actuaciones y que afectan a su esfera más personal. A modo de ejemplos, cabe señalar que todos los ciudadanos españoles nacidos en el extranjero que viven en España no pueden renovar su DNI hasta obtener la certificación de nacimiento que emite el Registro Civil Central; que las personas que

se han divorciado no pueden desprenderse de sus bienes hasta que no aporten la certificación de divorcio; que sin la partida de nacimiento no es posible iniciar expediente para contraer matrimonio, etcétera.

Entre las competencias del Registro Civil Central se encuentra también la de practicar inscripciones matrimoniales cuando el matrimonio se ha celebrado fuera de España y uno de los contrayentes es español. En uno de los casos recibidos se solicitaba con urgencia que se practicara la inscripción de un matrimonio celebrado en Senegal, que no se había inscrito en el registro Español en su día por desconocimiento de los contrayentes y se detectó el problema cuando la viuda, de 90 años de edad, solicitó su pensión de viudedad en España. Desde esta institución se formuló una Sugerencia para agilizar el expediente de inscripción matrimonial, dadas las circunstancias concurrentes. Hasta el momento no se ha recibido respuesta, pese a haberse requerido (19011768).

En otro caso, una ciudadana española contrajo matrimonio en la República Dominicana en 2018 con un ciudadano dominicano y residieron en dicho país durante once meses, hasta que la interesada contrajo una enfermedad que motivó su regreso a España. La solicitud de inscripción matrimonial no se ha resuelto y el cónyuge continúa en su país, mientras que ella no puede regresar por prescripción médica. Se ha iniciado una investigación sobre este asunto hasta el momento sin respuesta (19014723).

1.5.4 Registros civiles municipales

Las deficiencias en el funcionamiento de distintos registros civiles llegan a esta institución a través de las quejas de los interesados que expresan su desaliento ante la dificultad que supone obtener citas para cualquier trámite o esperar largo tiempo para obtener su documentación, como se ha señalado también en relación con el Registro Central.

En este contexto, esta institución viene tratando desde hace años de conocer en profundidad los problemas que padecen los distintos registros civiles municipales con la finalidad de informar a los interesados de las verdaderas razones que impiden que sus demandas sean atendidas debidamente y, por otro lado, para instar a la adopción de medidas que palien las enormes disfunciones existentes a día de hoy.

En este momento se puede calificar de saturación o colapso la situación en la que se encuentran numerosos registros y, por el momento, las medidas adoptadas no llevan consigo una verdadera renovación en el funcionamiento, dado que no están dotados con el personal necesario, no están informatizados en muchos casos y, además, sus dependencias han quedado obsoletas. Es decir, no reúnen las características que requiere una oficina pública del siglo XXI, pese a que los servicios que prestan son imprescindibles.

La implantación del sistema en línea para la obtención de citas solo ha supuesto una mejora en la medida en que las personas no hacen cola en las dependencias, pero no ha supuesto una agilización en la atención a los ciudadanos, dado que para ello sería preciso dotar de medios personales los registros.

La **Consejería de Justicia de la Comunidad de Madrid**, en relación con la queja de un ciudadano que no podía conseguir cita en línea en el **Registro Civil de Fuenlabrada**, explicaba que el sistema de cita previa *online*, demandado por los ciudadanos que acudían a los registros civiles, ya estaba implantado y evitaba las numerosas quejas que se venían produciendo con el sistema anterior en el que se expedía un cupo numérico diario, lo que provocaba un tiempo de espera antes de la apertura del registro, a fin de asegurar la entrega del número. Se reconoce, no obstante, que el sistema de cita previa en línea no garantiza la adquisición de cita para trámites en el mismo momento en que se solicita, toda vez que la disponibilidad de las citas en la agenda está en función de la carga de trabajo del Registro Civil, así como del volumen de expedientes en tramitación del servicio solicitado. No obstante lo anterior, señala al letrado del Registro Civil, como director técnico-procesal de la Oficina Judicial, como responsable de la agenda y de la gestión de las citas del registro (19007659).

En uno de los casos tratados por esta institución, se ha formulado una Recomendación a la **Dirección General de los Registros y del Notariado** para que se adopten las medidas necesarias a fin de remover con la mayor brevedad posible los obstáculos que impiden solicitar cita previa en línea en el **Registro Civil de Alcorcón (Madrid)**. Hasta el momento no se ha recibido respuesta. En otro supuesto, el citado registro se demoró en realizar una inscripción dos años y, en otro caso, el promotor de la queja manifestaba que tras intentar durante cuatro meses conseguir cita, sin éxito, para iniciar expediente matrimonial en el **Registro Civil de Alcalá de Henares (Madrid)**, había acudido al registro donde le indicaron que solo podía obtener cita en línea.

Los ciudadanos indican en sus quejas que el sistema de citas *online* les provoca angustia cuando no les resulta posible conseguir la cita o esta se demora en el tiempo y tampoco son atendidos en los registros. El problema que existe, una vez más, es la falta de personal suficiente para atender los registros, lo que permitiría señalar más citas. Por lo tanto, y mientras el problema subsista, la cita en línea no supone avance alguno en cuanto a una atención mejor y más eficaz a los usuarios (19015470, 18004082 y 19008217).

La distribución de competencias entre las comunidades autónomas y la Administración estatal, así como la falta de coordinación e información entre ellas, contribuye a diluir las responsabilidades en la gestión de los registros. Si bien es cierto que entre las competencias del letrado está la organización de la agenda y del trabajo registral, la falta de personal suficiente para el buen funcionamiento del servicio es una

tarea en la que es competente la comunidad autónoma. A modo de ejemplo, en la respuesta remitida en el pasado mes de diciembre de 2019 sobre una queja que afecta al **Registro Civil Único de Madrid**, se indicaba que se estaba dando cita para el mes de marzo de 2020 y que las personas que prestan servicio en el departamento de matrimonios civiles están haciendo su trabajo en una situación de total hacinamiento (sic). Se añade que no solo no está previsto un aumento en la plantilla, sino que no se cubren las bajas de larga duración, ni las vacantes existentes en ese organismo. Al hilo de otra queja, en la que el ciudadano se quejaba de que no se permitía a su abogado entrar en la sala junto a ella, se indica que en el citado registro la falta de espacio físico impide atender en las condiciones deseadas al número de personas que asisten a realizar actuaciones y que tienen preferencia absoluta los interesados (19009425, 19007391 y 19011870).

Algunos registros, como ocurre en el de Arganda del Rey (Madrid), insisten en que el problema es la enorme carga de trabajo. A juicio del Defensor del Pueblo, la carga de trabajo que asume un registro no puede justificar su deficiente funcionamiento, sino que debe ser motivo de una evaluación en profundidad para acometer las modificaciones y refuerzos en su funcionamiento que sean necesarios y que contribuyan a una mejora de la gestión del registro, siempre en aras de una mejor atención a los usuarios. Debe señalarse que precisamente el **Registro de Arganda del Rey (Madrid)** es uno de los que más quejas generan.

Por lo que se refiere al **Registro de Alcobendas (Madrid)** también se refirió el elevado número de personas que atienden dado el tamaño del Partido Judicial de Alcobendas, en respuesta a la solicitud de información sobre las causas por las cuales existía una demora de tres meses para iniciar un expediente matrimonial. También es habitual que los informes de los diferentes registros indiquen que no hay funcionarios del juzgado destinados específicamente al registro, sino que corresponde al letrado de la Administración de Justicia la organización y reparto del trabajo en el juzgado, por lo que es quien, en función de la carga de trabajo, deberá priorizar la ejecución de determinados trabajos sobre otros (19001428 y 19009421).

El análisis de lo expuesto evidencia la urgencia con la que se deben adoptar medidas, principalmente de refuerzo de personal, para que los usuarios del Registro Civil reciban una atención digna y, como mínimo, no resulten perjudicados por la ineficiencia e inacción de la Administración.