

## **INSTRUCCIÓN 1/1999, DEL CONSEJO GENERAL DEL PODER JUDICIAL POR LA QUE SE APRUEBAN LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO Y FORMULARIOS DE TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES Y PREVIA INFORMACIÓN AL CIUDADANO.**

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

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

Esas mismas consideraciones llevaron al Pleno del Consejo General del Poder Judicial, en su reunión del 29 de junio de 1999, a recabar en torno al proyecto de Instrucción las audiencias e informes previstos en el artículo 110.3 de la Ley Orgánica del Poder Judicial, no solamente de asociaciones de jueces y magistrados, Ministerio de Justicia y Comunidades Autónomas con competencias en materia de medios al servicio de la Administración de Justicia, órganos de gobierno y Ministerio Fiscal, sino también de las entidades profesionales representativas de quienes tienen atribuida la representación y asistencia de los ciudadanos ante la Administración de Justicia, todo ello a fin de dotar al proceso de elaboración del texto del mayor grado posible de garantías en cuanto a su corrección, acierto y oportunidad.

Mediante la presente instrucción se pretende lograr, a través de la formulación de los protocolos de servicio a que habrán de atenerse los órganos encargados de desarrollar esta actividad, una mayor concreción de los conceptos, ámbitos y directrices de actuación que deben tenerse en cuenta desde los distintos órganos y servicios para la aplicación adecuada del citado Reglamento 1/98 del Consejo General del Poder Judicial, así como los modelos de documentos que deben ser utilizados, independientemente de que existan o no existan los servicios comunes de Oficinas de Atención al Ciudadano. Todo ello con la vocación de acercar lo más posible la Administración de Justicia a los ciudadanos, facilitándoles toda la información que requieran, con respeto de los límites o reservas impuestos en las leyes. Quedan fuera de este ámbito de actuación las reclamaciones fundadas de responsabilidad disciplinaria que se tratarán conforme a su normativa específica. Asimismo, de conformidad con lo previsto en el propio Reglamento 1/1998, en su artículo 3 apartado 3º, en consonancia con análogas disposiciones en otros ámbitos (artículo 4.2 ap. b) de la Ley 6/1997, art. 24 del R.D. 208/1996, de 9 de febrero y art. 3 del R.D. 2458/1996, de 2 de diciembre, sobre reclamaciones no constitutivas de recurso, cuya atención no da lugar tampoco a recurso alguno), se regula más detalladamente el tratamiento a dar a las solicitudes de los interesados, de acuerdo con la específica naturaleza de este tipo de reclamaciones y de los acuerdos o actuaciones que en torno a las mismas proceda adoptar, más propias del ámbito de la información, o de la gestión material, o

de la ordenación de los servicios, que no constituyen por ello resoluciones susceptibles de afectar a derechos o intereses ni a situaciones jurídicas individualizadas, con independencia de que, si la cuestión lo requiere, la solicitud o el asunto reciban el trámite gubernativo procedente, o se someta la cuestión al órgano competente para su resolución. Tampoco, por análogas consideraciones, el trámite de la reclamación o sugerencia puede desplazar o sustituir a las acciones y recursos gubernativos o jurisdiccionales previamente interpuestos o cuya interposición pudiera proceder posteriormente.

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

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

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

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

## **ANEXO I**

### **PROTOCOLOS DE SERVICIO DE TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES E INFORMACIÓN PREVIA AL CIUDADANO**

#### **1. ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN SUS RELACIONES CON LA ADMINISTRACION DE JUSTICIA**

##### **1. ATENCIÓN AL CIUDADANO:**

La atención al ciudadano en sus relaciones con los órganos jurisdiccionales y con la Administración de Justicia, en su más amplio sentido, comprende el conjunto de actuaciones de recepción y acogida de los ciudadanos que acudan o llamen a las sedes judiciales, para facilitarles la orientación y ayuda que precisen, tanto si lo hacen a instancia de un órgano o servicio judicial como si es por iniciativa propia. Esta atención prestada debe ser personalizada, esto es, adaptada a las características

sociales, culturales y familiares de cada uno de los ciudadanos que acuden a los Juzgados y Tribunales solicitando atención o información, tomando en consideración también la situación en la que han de establecer esa relación con los órganos jurisdiccionales y el concreto objeto de la misma.

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

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

## **2. INFORMACION AL CIUDADANO**

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

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

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

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

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

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

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

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

### 3. Requisitos y límites.

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

- a. que afecte al contenido de la potestad jurisdiccional,
- b. que suponga asesoramiento jurídico,
- c. que interfiera en el ejercicio de la representación o defensa en el proceso,
- d. que se refiera a datos relativos al honor, intimidad o propia imagen de las personas o
- e. que se refiera a actuaciones declaradas secretas por el tiempo que dure esta medida.

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

### 3. FORMAS DE FACILITAR LA INFORMACIÓN.

#### 1. Modalidad presencial y telefónica.

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

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

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

#### 2. Modalidad escrita:

Para la recepción escrita de peticiones de atención e información se admitirán las distintas vías telemáticas existentes sin perjuicio del correspondiente registro formal. Cuando el ciudadano prefiera dirigirse por escrito a los órganos correspondientes solicitando cualquier tipo de atención o información, se procederá en un primer momento a concretar las cuestiones planteadas en su comunicación escrita para posteriormente ofrecerle una respuesta rápida, personalizada, clara y concreta y fiable.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 3. General.

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



## 2. EL TRATAMIENTO DE LAS SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y DENUNCIAS

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

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

### 1. ÁMBITO.

#### 1. Las sugerencias.

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

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

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

#### 2. Las reclamaciones y denuncias:



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

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

## **2. COMPETENCIA.**

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

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

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

## **3. TRAMITACIÓN.**

### **1. Eficacia:**

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

### **2. Presentación:**

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

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

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

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

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

### 3. Disponibilidad:

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

### 4. Accesibilidad:

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



#### 5. Advertencia:

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

#### 6. Registro:

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

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

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

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

#### 7. Acuse de recibo:

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

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

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

#### 8. Envío de la copia al Consejo General del Poder Judicial:

En el mismo día de la presentación, o en todo caso en el plazo máximo de cuarenta y ocho horas, se remitirá copia de la reclamación o sugerencia a la Unidad Central de Atención al Ciudadano del CGPJ.

Esta Unidad recibirá, registrará y archivará la copia recibida en espera de recibir en el plazo máximo de un mes la resolución adoptada al respecto.

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

#### 9. Hoja de tramitación:

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

#### 10. Obtención de información sobre las anomalías manifestadas:

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

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

Cuando proceda trasladar la reclamación para su solución a otro órgano judicial, se hará saber al interesado a qué órgano se remite y éste una vez recibida la reclamación o sugerencia acusará recibo de la recepción de la misma en cualquiera de las modalidades descritas en el plazo máximo de 48 horas. Este acuse de recibo se realizará tanto al órgano remitente como al interesado.

#### 11. Corrección de anomalías:

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

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

Si esto no fuera posible, se interesará al órgano judicial que corresponda la adopción de las actuaciones que procedan. Este por su parte adoptará las medidas necesarias para subsanar las anomalías que estuvieren en el origen de la reclamación o sugerencia, participando dichos extremos al primer órgano receptor de la reclamación quien procederá a comunicar al interesado las medidas adoptadas al respecto. Cuando del contenido inicial de la sugerencia o reclamación, o cuando durante su tramitación se deduzca que la resolución de la misma depende en todo o en parte del organismo con competencias en materia de Administración de Justicia, se le remitirá copia de la misma solicitando a su vez que se comuniquen las medidas adoptadas por su parte para subsanar las anomalías manifestadas, participando al interesado el hecho de la remisión, así como la ulterior contestación, una vez recibida.

#### 12. Comunicación de las medidas adoptadas al interesado:

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

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

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

#### 13. Comunicación de las medidas adoptadas al Consejo General del Poder Judicial:

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

#### 14. Verificación de la subsanación de la anomalía:

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

#### 15. Archivo:



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

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

#### 16. Estadística:

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

### 3. OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

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

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

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

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

El diseño y mobiliario de estas oficinas debería permitir que los ciudadanos puedan ser atendidos cómodamente y preservando su intimidad, recomendándose para ello la

eliminación de mostradores, cristaleras y similares que obstaculicen la atención personalizada.

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

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

Disponibilidad.- Sería conveniente que la prestación del servicio se ofrezca durante el horario completo de la jornada laboral y, si fuera posible y las circunstancias del lugar lo aconsejaran, se prolongara el servicio en horario de tarde. En otro caso, se recomienda la instalación de contestadores automáticos o similares u otros medios tecnológicos que permitan recibir demandas de petición de información cursadas desde otros lugares o fuera de la jornada laboral. De otra parte, se recomienda una adecuada publicidad del número de teléfono de las Oficinas de Atención e Información al Ciudadano al objeto de potenciar su utilización para evitar esperas y desplazamientos innecesarios.

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

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

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

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



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

Las dependencias de la mencionada Unidad, a fines exclusivamente informativos y de coordinación con otras instituciones y organismos, puesto que podrán ser trasladadas en función de las necesidades del servicio, se encuentran en C/ Trafalgar, 27 - Madrid (28010), teléfono: 91-7005868 , E-mail: [atencion.ciudadano@cgpj.es](mailto:atencion.ciudadano@cgpj.es) , y fax 91-7005867.

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

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

