

Reglamento 1/1998, de tramitación de reclamaciones y denuncias relativas a funcionamiento de los Juzgados y Tribunales.

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

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

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

Por su parte la Comisión de Estudios e Informes, previa solicitud de los antecedentes necesarios, incluidos diversos informes del Servicio de Inspección, elaboró el texto inicial del proyecto, que fue aprobado por la Comisión en su reunión del día 8 de septiembre de 1998, acordando al propio tiempo la apertura del período de informes y audiencias previsto en el citado artículo 110 de la Ley Orgánica del Poder Judicial. Se ha procurado dotar de la máxima amplitud al trámite de información pública y alegaciones, para conseguir un mayor número de elementos de conocimiento y reforzar así la oportunidad y eficacia de la norma. Por ello, además de solicitar, de acuerdo con la disposición legal, los informes de las asociaciones profesionales de jueces y magistrados y demás corporaciones profesionales a que se refiere el artículo

110.3 de la Ley Orgánica del Poder Judicial, la intervención de la Administración del Estado y de las Comunidades Autónomas con competencias en materia de Justicia, y el informe del Ministerio Fiscal, se ha dado traslado, por medio de los órganos de gobierno correspondientes, al Tribunal Supremo, a la Audiencia Nacional, a los Tribunales Superiores de Justicia, a los Decanatos de Juzgados a que se refiere el artículo 166.1 de la Ley Orgánica del Poder Judicial, y a las asociaciones profesionales de la Carrera Fiscal y de Secretarios Judiciales.

II

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

III

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

El Capítulo II, relativo a las normas generales de tramitación, regula en primer lugar la previa información a los interesados, con sujeción a los preceptos de la Ley Orgánica del Poder Judicial y a la normativa reglamentaria sobre aspectos accesorios de las

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

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

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

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

REGLAMENTO NÚMERO 1/1998, DE 2 DE DICIEMBRE, DEL CONSEJO GENERAL DEL PODER JUDICIAL, DE TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES Y DENUNCIAS RELATIVAS AL FUNCIONAMIENTO DE LOS JUZGADOS Y TRIBUNALES

Capítulo I. Disposiciones Generales

Artículo 1. Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto regular, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 110, número 2, apartado m), de la Ley Orgánica del Poder Judicial, la tramitación de las reclamaciones y denuncias de los ciudadanos relativas al

funcionamiento de los Juzgados y Tribunales y la previa información y atención al ciudadano

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

1. Corresponde a los Presidentes de los Tribunales y Audiencias oír las reclamaciones que les hagan los interesados en causas o pleitos, adoptando las prevenciones necesarias dentro de sus competencias, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 160 y 162 de la Ley Orgánica del Poder Judicial.
2. De la misma forma, los Decanos y, donde no existan éstos, los Jueces únicos atenderán las reclamaciones que les formulen los interesados en los distintos procedimientos, adoptando las prevenciones necesarias, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 168 de la Ley Orgánica del Poder Judicial.

Artículo 3. Funciones del Consejo General del Poder Judicial.

1. La ordenación de las actividades de tramitación de las reclamaciones y denuncias y de la previa información al ciudadano corresponde al Consejo General del Poder Judicial, conforme a la función de superior inspección y vigilancia sobre todos los Juzgados y Tribunales que, para la comprobación y control del funcionamiento de la Administración de Justicia, le atribuye el artículo 171 de la Ley Orgánica del Poder Judicial.
2. Para la efectividad de lo dispuesto en el párrafo anterior se procederá por el Consejo General a la elaboración de los correspondientes materiales informativos, formularios y protocolos de servicio y de tramitación de reclamaciones y denuncias, con sujeción a lo dispuesto en el presente Reglamento y en la Ley Orgánica del Poder Judicial.
3. Los formularios así elaborados estarán en todo momento a disposición de los interesados. En ellos se hará constar expresamente que la interposición de la reclamación o denuncia no suspende los plazos establecidos en las leyes para el ejercicio de cualquier recurso, acción o derecho que pudieran asistir al interesado.
4. El Consejo General del Poder Judicial pondrá a disposición de todos los órganos de gobierno y oficinas judiciales dichos formularios y materiales informativos, remitiendo los mismos a los interesados que lo soliciten.

Capítulo II. Normas Generales de Tramitación

Artículo 4. Información a los interesados.

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



asesoramiento jurídico, representación y defensa en el proceso legalmente atribuidas a los profesionales del Derecho competentes.

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

Artículo 5. Presentación de reclamaciones y denuncias.

1. Los interesados podrán presentar sus reclamaciones o denuncias, así como en general iniciativas y sugerencias relativas al funcionamiento de los Juzgados y Tribunales, en el Consejo General del Poder Judicial, en cualquiera de los órganos a los que se refiere el artículo 2 del presente Reglamento, o bien en el propio órgano jurisdiccional, mediante un escrito en el que se indiquen los datos de identificación del interesado, el motivo de su reclamación o denuncia, órgano al que se dirige y el órgano jurisdiccional y procedimiento al que se refiera. La presentación podrá hacerse en el registro del órgano, recibiendo en dicho acto justificante o copia sellada; en cualquiera de las oficinas indicadas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, o por los medios técnicos a que se refiere el artículo 230.4 de la Ley Orgánica del Poder Judicial.
2. En la secretaría de cada órgano jurisdiccional se tendrán a disposición de los interesados, en lugar visible y adecuadamente indicado, los correspondientes formularios para su utilización potestativa por aquéllos, atendiéndose en dicho lugar también las solicitudes de información previas que se reciban. En los lugares donde tengan su sede varios órganos judiciales podrá centralizarse esta actividad en una determinada dependencia.
3. Dichos escritos, una vez presentados, serán remitidos para su tramitación y resolución al Decanato, cuando se trate de un Juzgado, o a la Presidencia del Tribunal o Audiencia, cuando se trate de un órgano colegiado, dentro de las cuarenta y ocho horas siguientes, conservando una copia para su unión al correspondiente libro y otra para su remisión al Consejo General del Poder Judicial dentro del mismo plazo, a los efectos establecidos en el artículo 423.2 de la Ley Orgánica del Poder Judicial, todo ello sin perjuicio de adoptar, cuando resulte fundada la reclamación o sugerencia y siempre dentro de las competencias del órgano receptor, las medidas necesarias para subsanar las anomalías que estuvieren en el origen de la reclamación o sugerencia, participando dichos extremos al órgano de gobierno. La resolución se adoptará a la mayor brevedad posible y en todo caso dentro del plazo de un mes a partir de su recepción por el órgano que haya de resolver sobre la misma.

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



1. Cuando en el escrito se exprese una iniciativa o sugerencia, y ésta se estime fundada, se adoptarán las prevenciones necesarias para atender la misma, dentro de las competencias del órgano. En otro caso, la iniciativa o sugerencia se someterá a la consideración del órgano competente, junto con una sucinta exposición, en su caso, sobre el alcance y posible procedencia de la misma.
2. Cuando en el escrito se formule una reclamación, se procederá a determinar su posible fundamento, solicitando, en su caso, los correspondientes antecedentes e informes. Acto seguido se adoptarán las prevenciones necesarias para la subsanación de las anomalías o situaciones origen de la misma, dentro de las competencias del órgano actuante, o bien se interesará del órgano jurisdiccional la adopción de las medidas procedentes, con estricto respeto en todo caso a la potestad jurisdiccional del Juzgado o Tribunal.
3. Cuando en el escrito presentado se pusieran de manifiesto hechos que pudieran ser constitutivos de infracción disciplinaria, o bien de las actuaciones practicadas se desprendieran posibles responsabilidades de la misma naturaleza, se procederá a iniciar el correspondiente procedimiento disciplinario en la forma prevista en el artículo 423.1 de la Ley Orgánica del Poder Judicial. Cuando la competencia para el conocimiento de las posibles infracciones no corresponda a los órganos de gobierno del Poder Judicial, se procederá a remitir la denuncia a la administración, órgano o corporación profesional competentes, interesando de éstos al propio tiempo la comunicación de la resolución que recaiga.
4. Por su parte, el Servicio de Inspección recibirá y comprobará las denuncias y reclamaciones que se dirijan al Consejo General del Poder Judicial sobre el funcionamiento de los distintos órganos judiciales, conforme a lo dispuesto en el Reglamento 1/1986, de Organización y Funcionamiento del Consejo General del Poder Judicial.

Artículo 7. Acuse de recibo.

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

Artículo 8. Notificación y traslado de los acuerdos.

1. De la resolución que recaiga se dará traslado al interesado, que tendrá derecho a conocer en todo momento el estado de tramitación de su reclamación o denuncia.
2. El órgano que haya de resolver sobre la reclamación o denuncia remitirá al Servicio de Inspección del Consejo General del Poder Judicial copia de las distintas resoluciones adoptadas, a los efectos estadísticos y demás que fueren procedentes.

DISPOSICIONES ADICIONALES

PRIMERA. Unidad de Atención al Ciudadano.

1. Se adiciona al artículo 118 del Acuerdo de 22 de abril de 1986, por el que se aprueba el Reglamento 1/1986, de Organización y Funcionamiento del Consejo General del Poder Judicial, un número 4 cuyo texto es el siguiente: "4. Unidad de Atención al Ciudadano".
2. Se adiciona al mismo Acuerdo 1/1986, como artículo 122 bis, el siguiente texto:

"Artículo 122 bis.
Corresponde a la Unidad de Atención al Ciudadano coordinar el funcionamiento de los servicios de recepción de reclamaciones y denuncias y de atención e información al ciudadano regulados en el presente Reglamento, centralizar y ordenar mediante su tratamiento informático a efectos estadísticos y de elaboración de la memoria anual las sugerencias, reclamaciones y denuncias recibidas en cada uno de ellos, tramitar las que se reciban en el propio Consejo General del Poder Judicial y elaborar para su aprobación ulterior por el Pleno del Consejo General las correspondientes propuestas sobre documentos informativos, formularios y protocolos de servicio y de tramitación de reclamaciones."

SEGUNDA. Documentación de carácter informativo, formularios y protocolos de servicio.

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

TERCERA. Servicios comunes de atención al ciudadano.

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

CUARTA. Cuadro actualizado de disposiciones reglamentarias vigentes.

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

DISPOSICION DEROGATORIA

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

DISPOSICION FINAL. Entrada en vigor.

El presente Reglamento entrará en vigor el día de su publicación.