

ATENCIÓN AL PÚBLICO (Oficinas Judiciales)

Pilar Feijoo Portero – Septiembre 2007

ATENCIÓN AL PÚBLICO Y CARTA DE LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y CIUDADANAS ANTE LA JUSTICIA

La carta de los derechos de los ciudadanos y ciudadanas ante la justicia¹ reconoce a la ciudadanía algunos derechos que obligan a los profesionales en cuanto a las técnicas de atención al público:

ARTÍCULO 5:

*El ciudadano tiene derecho a que las notificaciones, citaciones, emplazamientos y requerimientos contengan **términos sencillos y comprensibles**, evitándose el uso de elementos intimidatorios innecesarios.*

Esto quiere decir que las explicaciones deben ser sencillas y, si no las entienden, hay que buscar otras formas más sencillas de explicar (buscando ejemplos, usando lápiz y papel para escribir palabras o gráficos, etc.) Repetir con impaciencia lo que ya se dijo no ayuda a quien no entiende. Lo más importante de este derecho es que el uso de palabras técnicas es un abuso cuando tiene resultados intimidatorios (el ciudadano se asusta y cede)

ARTÍCULO 9:

*El ciudadano tiene derecho a ser atendido de forma respetuosa y **adaptada a sus circunstancias psicológicas, sociales y culturales**.*

Esto quiere decir que se reconoce que en las acciones relacionadas con la justicia se producen estados emocionales que hay que saber acompañar para no agravar el sufrimiento de las personas ni aumentar su confusión

ARTÍCULO 17:

*El ciudadano tiene derecho a **formular reclamaciones, quejas y sugerencias** relativas al incorrecto funcionamiento de la Administración de Justicia.*

Esto quiere decir que quienes atienden tienen que prepararse para acoger con seriedad y sin ponerse a la defensiva cuantas reclamaciones oigan, asegurarse de que comprenden el malestar de quien protesta, rectificar o solucionar lo que esté en su mano, o facilitar los procedimientos para que dichas quejas lleguen a quien corresponda.

¹ Ver anexo al final

ARTÍCULO 10:

El ciudadano tiene derecho a **exigir** que las actuaciones judiciales en las que resulte preceptiva su comparecencia se celebren con la máxima puntualidad.

ARTÍCULO 18:

El ciudadano tiene derecho a **exigir** responsabilidades por error judicial o por el funcionamiento anormal de la Administración de Justicia.

Lo que tienen en común estos dos artículos es que utilizan la palabra "exigir". En el diccionario de la RAE, exigir significa: pedir **imperiosamente** algo a lo que se tiene derecho. Es decir, no es rogar ni suplicar, es exigir. Por eso, ante las reclamaciones por retrasos o errores graves para las personas, hay que respetar sin enfadarnos sus modos exigentes y ver la manera de resolver, igualmente, hay que pedir disculpas por el retraso o las incomodidades que se le hayan causado y de informarle de su derecho a pedir compensaciones (y nuestra obligación de que éstas sean tramitadas con carácter prioritario)

¿Y ELLOS QUÉ?

Al leer todos estos derechos en cuanto al modo de ser atendidos, es natural preguntarse ¿Y los deberes? ¿Es que los funcionarios no tenemos derechos a ser bien tratados por los ciudadanos? Naturalmente que sí, y si un/una profesional experimenta que está sufriendo abuso o maltrato por parte de un ciudadano o ciudadana, debe, en primer lugar, ponerse a salvo (no contraatacar) y, en segundo lugar, denunciarlo.

Pero no hay que confundir enfados con ataques personales. Un ciudadano molesto con el modo en que le trata la justicia tiene derecho a mostrar su enfado, y el funcionario o funcionaria que le atiende tiene la obligación de tolerar su enfado y ayudarle sin enfadarse con él. Como profesional que representa a la organización que le da trabajo, tiene la obligación de adquirir destreza no solo en las acciones "técnicas", sino también en el trato con personas. Esa habilidad también forma parte del buen desempeño profesional.

En todo caso, aunque una parte (ciudadanía) no cumpla con sus deberes en cuanto al modo de relacionarse, esto no da derecho a la otra parte (funcionariado) a incumplir los suyos.

CARTA DE DERECHOS DE LOS CIUDADANOS ANTE LA JUSTICIA²

Proposición no de Ley aprobada por el Pleno del Congreso de los Diputados, por unanimidad de todos los Grupos Parlamentarios, el día 16 de abril de 2002

PREÁMBULO

La presente Carta ha sido redactada por un Grupo de Trabajo constituido en el seno de la Comisión de Seguimiento del Pacto de Estado, por acuerdo unánime de todos sus integrantes, en el que han intervenido representantes de los distintos Grupos Parlamentarios y del Ministerio de Justicia.

Este Grupo ha recogido las iniciativas presentadas por las fuerzas políticas de la Cámara, así como las opiniones y sugerencias de las Instituciones y organizaciones relacionadas con la Administración de Justicia. Buena parte de estas aportaciones se han integrado en el contenido de esta Carta.

I. UNA JUSTICIA MODERNA Y ABIERTA A LOS CIUDADANOS.

Una justicia transparente.

1.- El ciudadano tiene derecho a recibir **información** general y actualizada sobre el funcionamiento de los juzgados y tribunales y sobre las características y requisitos genéricos de los distintos procedimientos judiciales.

- Se impulsará la creación y dotación material de Oficinas de Atención al Ciudadano, asegurando su implantación en todo el territorio nacional.
- La información sobre los horarios de atención al público se situará en un lugar claramente visible en las sedes de los órganos jurisdiccionales.

2.- El ciudadano tiene derecho a recibir información transparente sobre el estado, la actividad y los asuntos tramitados y pendientes de todos los órganos jurisdiccionales de España.

- El Ministerio de Justicia y las Comunidades Autónomas con competencias en la materia, así como el Consejo General del Poder Judicial canalizarán esta información para facilitar su consulta en el marco de un plan de transparencia.

3.- El ciudadano tiene derecho a conocer el contenido actualizado de las leyes españolas y de la Unión Europea mediante sistema electrónico de datos fácilmente accesible.

4.- El ciudadano tiene derecho a conocer el contenido y estado de los procesos en los que tenga interés legítimo de acuerdo con lo dispuesto en las leyes procesales.

- Los interesados tendrán acceso a los documentos, libros, archivos y registros judiciales que no tengan carácter reservado.
- Las autoridades y funcionarios expondrán por escrito al ciudadano que lo solicite los motivos por los que se deniega el acceso a una información de carácter procesal.

² Puede leerse en:

<http://www.juecesdemocracia.es/ActualidadMJU/2006/marzo/cartaderechos%5B1%5D.pdf>

Una justicia comprensible.

5.- El ciudadano tiene derecho a que las notificaciones, citaciones, emplazamientos y requerimientos contengan **términos sencillos y comprensibles**, evitándose el uso de elementos intimidatorios innecesarios.

6.- El ciudadano tiene derecho a que en las vistas y comparecencias se utilice un lenguaje que, respetando las exigencias técnicas necesarias, resulte comprensible para los ciudadanos que no sean especialistas en derecho.

- Los Jueces y Magistrados que dirijan los actos procesales velarán por la salvaguardia de este derecho.

7.- El ciudadano tiene derecho a que las sentencias y demás resoluciones judiciales se redacten de tal forma que sean comprensibles por sus destinatarios, empleando una sintaxis y estructura sencillas, sin perjuicio de su rigor técnico.

- Se deberá facilitar especialmente el ejercicio de estos derechos en aquellos procedimientos en los que no sea obligatoria la intervención de Abogado y Procurador.

8.- El ciudadano tiene derecho a disponer gratuitamente de los formularios necesarios para el ejercicio de sus derechos ante los tribunales cuando no sea preceptiva la intervención de Abogado y Procurador.

Una justicia atenta con el ciudadano.

9.- El ciudadano tiene derecho a ser atendido de forma respetuosa y adaptada a sus circunstancias psicológicas, sociales y culturales.

10.- El ciudadano tiene derecho a **exigir** que las actuaciones judiciales en las que resulte preceptiva su comparecencia se celebren con la máxima puntualidad.

- El Juez o el Secretario Judicial deberá informar al ciudadano sobre las razones del retraso o de la suspensión de cualquier actuación procesal a la que estuviera convocado.
- La suspensión se comunicará al ciudadano, salvo causa de fuerza mayor, con antelación suficiente para evitar su desplazamiento.

11.- El ciudadano tiene derecho a que su comparecencia personal ante un órgano de la Administración de Justicia resulte lo menos gravosa posible.

- La comparecencia de los ciudadanos ante los órganos jurisdiccionales solamente podrá ser exigida cuando sea estrictamente indispensable conforme a la Ley.
- Se procurará siempre concentrar en un solo día las distintas actuaciones que exijan la comparecencia de una persona ante un mismo órgano judicial.
- Se tramitarán con preferencia y máxima celeridad las indemnizaciones económicas que corresponda percibir al ciudadano por los desplazamientos para acudir a una actuación judicial.
- Las dependencias judiciales accesibles al público, tales como zonas de espera, salas de vistas o clínicas médico-forenses, deberán reunir las condiciones y servicios necesarios para asegurar una correcta atención al ciudadano.

12.- El ciudadano tiene derecho a ser adecuadamente protegido cuando declare como testigo o colabore de cualquier otra forma con la Administración de Justicia.

13.- El ciudadano tiene derecho a conocer la identidad y categoría de la autoridad o funcionario que le atienda, salvo cuando esté justificado por razones de seguridad en causas criminales.

- Los datos figurarán en un lugar fácilmente visible del puesto de trabajo.
- Quien responda por teléfono o quien realice una comunicación por vía telemática deberá en todo caso identificarse ante el ciudadano.

14.- El ciudadano tiene derecho a ser atendido personalmente por el Juez o por el Secretario Judicial respecto a cualquier incidencia relacionada con el funcionamiento del órgano judicial.

- Las declaraciones y testimonios, los juicios y vistas, así como las comparencias que tengan por objeto oír a las partes antes de dictar una resolución, se celebrarán siempre con presencia de Juez o Tribunal de acuerdo con lo previsto en las leyes.

15.- El ciudadano tiene derecho a ser atendido en horario de mañana y tarde en las dependencias judiciales de aquellos órganos en los que, por su naturaleza o volumen de asuntos, resulte necesario y en los términos legalmente previstos.

16.- El ciudadano tiene derecho a utilizar con la Administración de Justicia del territorio de su Comunidad la lengua oficial que escoja, y a ser atendido en los términos establecidos por la Ley Orgánica del Poder Judicial, y los Estatutos de Autonomía y sus normas de desarrollo.

Una justicia responsable ante el ciudadano.

17.- El ciudadano tiene derecho a **formular reclamaciones, quejas y sugerencias relativas al incorrecto funcionamiento de la Administración de Justicia**, así como a recibir respuesta a las mismas con la mayor celeridad y, en todo caso, dentro del plazo de un mes.

- Podrá presentar las quejas y sugerencias ante el propio Juzgado o Tribunal, sus órganos de gobierno, las Oficinas de Atención al Ciudadano, el Consejo General del Poder Judicial, el Ministerio de Justicia y, en su caso, ante las Administraciones de las Comunidades Autónomas.
- Las Administraciones Públicas competentes implantarán sistemas para garantizar el ejercicio de este derecho por vía telemática.
- En todas las dependencias de la Administración de Justicia estarán a disposición del ciudadano, en lugar visible y suficientemente indicado, los formularios necesarios para ejercer este derecho.

18.- El ciudadano tiene derecho a exigir responsabilidades por error judicial o por el funcionamiento anormal de la Administración de Justicia.

- Los daños causados en cualesquiera bienes o derechos de los ciudadanos darán lugar a una indemnización que podrá ser reclamada por el perjudicado con arreglo a lo dispuesto en la Ley.
- Las reclamaciones indemnizatorias se tramitarán con preferencia y celeridad.

Una justicia ágil y tecnológicamente avanzada.

19.- El ciudadano tiene derecho a una tramitación ágil de los asuntos que le afecten, que deberán resolverse dentro del plazo legal, y a conocer, en su caso, el motivo concreto del retraso.

- El Ministerio de Justicia y el Consejo General del Poder Judicial elaborarán un programa de previsiones con la duración debida de los distintos procedimientos en todos los órdenes jurisdiccionales, y se le dará una amplia difusión pública.

20.- El ciudadano tiene derecho a que no se le exija la aportación de documentos que obren en poder de las Administraciones Públicas, salvo que las leyes procesales expresamente lo requieran.

21.- El ciudadano tiene derecho a comunicarse con la Administración de Justicia a través del correo electrónico, videoconferencia y otros medios telemáticos con arreglo a lo dispuesto en las leyes procesales.

- Los poderes públicos impulsarán el empleo y aplicación de estos medios en el desarrollo de la actividad de la Administración de Justicia así como en las relaciones de ésta con los ciudadanos.
- Los documentos emitidos por los órganos de la Administración de Justicia y por los particulares a través de medios electrónicos y telemáticos, en soportes de cualquier naturaleza, tendrán plena validez y eficacia siempre que quede acreditada su integridad y autenticidad de conformidad con los requisitos exigidos en las leyes.

II. UNA JUSTICIA QUE PROTEGE A LOS MÁS DÉBILES

Protección de las víctimas del delito.

22.- El ciudadano que sea víctima de un delito tiene derecho a ser informado con claridad sobre su intervención en el proceso penal, las posibilidades de obtener la reparación del daño sufrido, así como sobre el curso del proceso.

- Se asegurará que la víctima tenga un conocimiento efectivo de aquellas resoluciones que afecten a su seguridad, sobre todo en los casos de violencia dentro de la familia.
- Se potenciarán los cometidos de las Oficinas de Atención a la Víctima y se ampliarán sus funciones buscando un servicio integral al ciudadano afectado por el delito, asegurando que presten servicio en todo el territorio nacional.

23.- El ciudadano que sea víctima de un delito tiene derecho a que su comparecencia personal ante un Juzgado o Tribunal tenga lugar de **forma adecuada a su dignidad** y preservando su intimidad.

- Se adoptarán las medidas necesarias para que la víctima no coincida con el agresor cuando ambos se encuentren en dependencias judiciales a la espera de la práctica de cualquier actuación procesal.
- Las autoridades y funcionarios velarán especialmente por la eficacia de este derecho en los supuestos de violencia doméstica o de género, otorgando a las víctimas el amparo que necesiten.

24.- El ciudadano que sea víctima de un delito tiene derecho a ser protegido de forma inmediata y efectiva por los Juzgados y Tribunales, especialmente frente al que ejerce violencia física o psíquica en el ámbito familiar.

- Se facilitará el uso de aquellos medios técnicos que resulten necesarios para la debida protección de la víctima, tales como los instrumentos de localización de personas, los mecanismos de teleasistencia y otros similares.

25.- El ciudadano que sea víctima de un delito tiene derecho a ser protegido frente a la publicidad no deseada sobre su vida privada en toda clase de actuaciones judiciales.

- Los Jueces y Magistrados, así como el Ministerio Fiscal, velarán por el adecuado ejercicio de este derecho.

Protección de los menores.

26.- El menor de edad tiene derecho a que su comparecencia ante los órganos judiciales tenga lugar de **forma adecuada a su situación y desarrollo evolutivo**.

- Para el cumplimiento de este derecho podrán utilizarse elementos técnicos tales como circuitos cerrados de televisión, videoconferencia o similares.
- Se procurará evitar la reiteración de las comparecencias del menor ante los órganos de la Administración de Justicia.

27.- El menor de edad que tuviere suficiente juicio tiene derecho a ser oído en todo proceso judicial en que esté directamente implicado y que conduzca a una decisión que afecte a su esfera personal, familiar o social, así como a que las distintas actuaciones judiciales se practiquen en condiciones que garanticen la comprensión de su contenido.

- El Ministerio Fiscal velará por la efectividad de este derecho, prestando al menor la asistencia que necesite.

28.- El menor de edad tiene derecho a que las autoridades y funcionarios de la Administración de Justicia guarden la debida reserva sobre las actuaciones relacionadas con ellos, que en todo caso deberán practicarse de manera que se preserve su intimidad y el derecho a su propia imagen.

Protección de los discapacitados.

29.- El ciudadano afectado por cualquier tipo de discapacidad sensorial, física o psíquica, podrá ejercitar con plenitud los derechos reconocidos en esta Carta y en las leyes procesales.

- Solamente deberá comparecer ante el órgano judicial cuando resulte estrictamente necesario conforme a la Ley.
- Los edificios judiciales deberán estar provistos de aquellos servicios auxiliares que faciliten el acceso y la estancia en los mismos.

30.- El ciudadano sordo, mudo, así como el que sufra discapacidad visual o ceguera, tiene derecho a la utilización de un intérprete de signos o de aquellos medios tecnológicos que permitan tanto obtener de forma comprensible la información solicitada, como la práctica adecuada de los actos de comunicación y otras actuaciones procesales en las que participen.

- Se promoverá el uso de medios técnicos tales como videotextos, teléfonos de texto, sistema de traducción de documentos a braille, grabación sonora o similares.
- Se comprobará con especial cuidado que el acto de comunicación ha llegado a conocimiento efectivo de su destinatario y, en su caso, se procederá a la lectura en voz alta del contenido del acto.

Los inmigrantes ante la justicia.

31.- El extranjero tiene derecho a ser atendido por todos los que prestan sus servicios en la Administración de Justicia de acuerdo con lo establecido en esta Carta y **sin sufrir discriminación** alguna por razón de su raza, lengua, religión o creencias, particularmente cuando se trate de menores de edad y conforme a lo dispuesto por los convenios internacionales ratificados por España.

- Se garantizará el uso de intérprete cuando el extranjero que no conozca el castellano ni, en su caso, la lengua oficial propia de la Comunidad Autónoma, hubiese de ser interrogado o prestar alguna declaración, o cuando fuere preciso darle a conocer personalmente alguna resolución.

32.- Los extranjeros inmigrantes en España tienen derecho a recibir una protección adecuada de la Administración de Justicia al objeto de asegurar que comprenden el significado y trascendencia jurídica de las actuaciones procesales en las que intervengan por cualquier causa.

- Los Jueces y Tribunales así como el Ministerio Fiscal velarán en todo momento por el cumplimiento de este derecho.

III. UNA RELACIÓN DE CONFIANZA CON ABOGADOS Y PROCURADORES.

Una conducta deontológicamente correcta.

33.- El ciudadano tiene derecho a la prestación de un servicio profesional de calidad por parte del Abogado en el cumplimiento de la misión de defensa que le encomiende, así como por el Procurador en la representación de sus intereses ante los órganos jurisdiccionales.

34.- El ciudadano tiene derecho a denunciar ante los Colegios de Abogados o de Procuradores las conductas contrarias a la deontología profesional y a conocer a través de una resolución suficientemente motivada el resultado de la denuncia.

35.- El ciudadano tiene derecho a conocer, a través del Colegio Profesional correspondiente, si un Abogado o Procurador ha sido objeto de alguna sanción disciplinaria, no cancelada, por alguna actuación profesional.

- Los Colegios respectivos establecerán un sistema para que el ciudadano pueda conocer de forma efectiva las sanciones disciplinarias, no canceladas, impuestas a un profesional en todo el territorio nacional.

36.- El ciudadano tiene derecho a que los profesionales que le representen, asesoren o defiendan guarden riguroso secreto de cuanto les revelen o confíen en el ejercicio de estas funciones.

Un cliente informado.

37.- El ciudadano tiene derecho a conocer anticipadamente el coste aproximado de la intervención del profesional elegido y la forma de pago.

- Los Abogados y Procuradores estarán obligados a entregar a su cliente un presupuesto previo que contenga los anteriores extremos. A estos efectos se regulará adecuadamente y fomentará el uso de las hojas de encargo profesional.
- El cliente podrá exigir a su Procurador rendición de cuentas detalladas de los asuntos encomendados.

38.- El ciudadano tiene derecho a obtener del Abogado y Procurador información precisa y detallada sobre el estado del procedimiento y de las resoluciones que se dicten.

- El profesional deberá entregar a su cliente copia de todos los escritos que presente y de todas las resoluciones judiciales relevantes que le sean notificadas.
- El ciudadano podrá consultar con su Abogado las consecuencias de toda actuación ante un órgano jurisdiccional.
- Se potenciarán los Servicios de Orientación Jurídica, dependientes de los Colegios de Abogados, que ampliarán sus funciones para informar al ciudadano sobre sus derechos en la relación de confianza con su Abogado.

39.- El ciudadano tiene derecho a ser informado por su Abogado y por su Procurador, con carácter previo al ejercicio de cualquier pretensión ante un órgano judicial, sobre las consecuencias de ser condenado al pago de las costas del proceso y sobre su cuantía estimada.

- Los respectivos Colegios profesionales elaborarán un estudio de previsiones sobre la cuantía media aproximada de las costas de cada proceso, dependiendo tanto del tipo de procedimiento como de su complejidad, que será actualizada periódicamente.

Una justicia gratuita de calidad.

40.- El ciudadano tiene derecho a ser asesorado y defendido gratuitamente por un Abogado suficientemente cualificado y a ser representado por un Procurador cuando tenga legalmente derecho a la asistencia jurídica gratuita.

- Los Colegios respectivos velarán por el correcto desarrollo de su función por parte del profesional designado.

41.- El ciudadano tiene derecho a exigir una formación de calidad al profesional designado por el turno de oficio en los supuestos de asistencia jurídica gratuita.

- Los Colegios de Abogados adoptarán las medidas adecuadas para asegurar el cumplimiento de este derecho.

EFICACIA DE LA CARTA DE DERECHOS.

1.- Los ciudadanos tienen derecho a exigir el cumplimiento de los derechos reconocidos en esta Carta. Estarán vinculados a ella Jueces y Magistrados, Fiscales, Secretarios Judiciales, médicos forenses, funcionarios públicos, Abogados, Procuradores y demás personas e Instituciones que cooperan con la Administración de Justicia.

2.- El Ministerio de Justicia y las Comunidades Autónomas con competencias en la materia, el Consejo General del Poder Judicial, la Fiscalía General del Estado y los Colegios profesionales competentes adoptarán las disposiciones oportunas y proveerán los medios necesarios para garantizar la efectividad y el pleno respeto de los derechos reconocidos en esta Carta.

3.- El Congreso de los Diputados, a través de la Comisión de Justicia e Interior, llevará a cabo un seguimiento y evaluación permanente del desarrollo y cumplimiento de esta Carta, a cuyo efecto será regularmente informado por el Gobierno y los Organos del Estado e Instituciones públicas a los que se solicite. La memoria anual elevada por el CGPJ a las Cortes Generales incluirá una referencia específica y suficientemente detallada a las quejas, reclamaciones y sugerencias formuladas por los ciudadanos sobre el funcionamiento de la Administración de Justicia.