

Ponencia:
**ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN SEDE JUDICIAL FUERA DE LAS
OFICINAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO: Especial referencia a víctimas de Violencia
sobre la Mujer y colectivos de especial vulnerabilidad**

Autor: José Miguel Carbajosa Colmenero
Letrado de la Administración de Justicia
Director del Servicio Común Procesal General de Ponferrada

Actividad Formativa:
“ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN LA OFICINA JUDICIAL”
[Primera Edición]
Madrid, 18 y 19 de marzo de 2024

SUMARIO:

- 1 Introducción.**
- 2 ACCESO A LAS OFICINAS JUDICIALES: PRINCIPIO DE CONTRADICCIÓN DE PARTES Y EVITACIÓN DE LA INDEFENSIÓN.**
 - 2.1 Acceso a través de medios telemáticos**
 - 2.2 Acceso de modo presencial a Edificios Judiciales**
 - 2.2.1 Información a la parte iniciadora**
 - 2.2.2 Información a la parte no iniciadora**
 - 2.2.3 Terceros intervinientes: peritos, testigos, especial referencia a los candidatos a Jurados**
 - 2.3 Otras formas de Acceso: correo electrónico, teléfono, fax, SMS, avisos, etc**
- 3 ACCESO A LA INFORMACIÓN DE LA VÍCTIMA DE UN DELITO**
 - 3.1 Estudio de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito**
 - 3.2 Especial referencia a la víctima en Violencia sobre la Mujer**
- 4 TRATAMIENTO INTEGRAL EN UN JUZGADO DE VIOLENCIA SOBRE LA MUJER**
 - 4.1 Derecho a la Información**
 - 4.2 Derecho a la Asistencia Social Integral**
 - 4.3 Derecho a la Asistencia Jurídica Gratuita, inmediata y especializada**
 - 4.4 Derechos laborales.**
 - 4.5 Derechos en materia de Seguridad Social**
 - 4.6 Derechos en materia de empleo y para la inserción laboral**
 - 4.7 Derechos de las funcionarias públicas**
 - 4.8 Derivación a los diferentes Equipos multidisciplinares existentes en un JVM**
- 5 ATENCIÓN A LOS DISTINTOS COLECTIVOS DE ESPECIAL VULNERABILIDAD**
 - 5.1 Accesibilidad y envejecimiento**
 - 5.2 Accesibilidad y discapacidad**
- 6 OFICINAS DE JUSTICIA EN LOS MUNICIPIOS**
- 7 LAS PERSONAS MAYORES Y LAS ESPECIALIDADES EN SU CONTACTO CON LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA.**
- 8 DERECHOS DE LOS INVESTIGADOS, DETENIDOS, PROCESADOS.**
- 9 DOS PECULIARIDADES:**
 - 9.1 El art. 13 ESTATUTO DE LA VÍCTIMA**
 - 9.2 CARENCIA DE VENTANILLA ÚNICA en la Administración de Justicia**
- 10 CONCLUSIONES**

RESUMEN

La presente Ponencia se incardina dentro de la Formación “Atención a la Ciudadanía en la Oficina Judicial”, que pretende analizar todos los medios de acercamiento entre los Juzgados y la ciudadanía, con especial referencia a la Oficina de Información.

Al ser un Curso que abarca todas las relaciones bidireccionales justiciable-Administración de Justicia, en este trabajo se analizan precisamente los modos de intercambio fuera de esas Oficinas creadas ad hoc, es decir el trato y la comunicación de los Órganos Judiciales con la ciudadanía en el día a día de una actuación judicial: información previa a la vía judicial, recepción de documentación, información en cada una de las fases, actos de comunicación con las partes no iniciadoras, información de derechos, deberes, trato con distintos colectivos, especialmente en materia de Violencia sobre la mujer y con los colectivos de especial vulnerabilidad.



Centro de
Estudios
Jurídicos

“Una cosa no es justa por el hecho de ser ley.
Debe ser ley porque es justa”
(Charles Louis de Secondat, Montesquieu)

1. INTRODUCCIÓN.-

Se debe partir de la concepción de la Administración de Justicia como un servicio básico a la ciudadanía, la Justicia como un derecho fundamental tal y como se establece en el art. 24 C.E.

Esta Ponencia trata de esclarecer las formas en que se debe desarrollar ese derecho, sin pretender ser un compendio de artículos de las diversas normas procesales en las que, de una manera directa o indirecta, se regula esa relación bidireccional entre el particular y el organigrama judicial.

Bien es cierto que las propias normas procedimentales establecen como forma ordinaria de establecerse esa relación a través de profesionales de la Justicia [abogados y Procuradores principalmente], y así lo establece la propia Ley de Enjuiciamiento Civil [LEC en adelante]¹ o la Ley de Enjuiciamiento Criminal [LECrim en adelante] y el resto de normas procedimentales en muchos de sus preceptos, pero son precisamente las excepciones a esa norma general las que hacen factible la relación directa de la ciudadanía con las Oficina Judiciales, bien de modo presencial o a través de los diferentes medios que la nueva tecnología nos ofrece, tanto para la información previa al inicio de la vía judicial, como durante la sustanciación de la misma si no se cuenta con operador jurídico e inclusive cuando sí se está personado.

Con la creación de la Nueva Oficina Judicial, introducida en la Ley Orgánica del Poder Judicial [en adelante LOPJ] por la reforma de la L.O. 19/2003, se crean dentro de los Servicios Comunes Procesales Generales, como Equipo 2 dentro de la Sección Tercera de los mismos, dos Oficinas específicas: la de Atención a las Víctimas y la de Atención al Público, Profesionales y Litigantes. En los Manuales de Organización de éstas últimas se conciben para “garantizar un servicio de atención eficaz y de máxima calidad, que satisfaga plenamente y de manera ágil, las demandas de información de ciudadanos, profesionales y litigantes”. Otras Ponencias de este Curso se dedican en exclusiva a esta esencial figura en el organigrama judicial, como primera línea de contacto con el justiciable. Pero es cierto que una vez iniciado el procedimiento allí donde está implantado el nuevo sistema, allí donde nos encontremos con las limitaciones a la información que establecen las leyes o en aquellos lugares donde no existan estas específicas Oficinas, la ciudadanía tiene derecho a recibir ese mismo trato en los propios Órganos judiciales, que es precisamente lo que pretende analizar este breve trabajo, para dar una satisfacción completa a fin de evitar la indefensión o el desconocimiento.

¹ **Artículo 23 Ley de Enjuiciamiento Civil: Intervención de procurador.** “1. La comparecencia en juicio será por medio de procurador (...)” o el **artículo 31 LEC. Intervención de abogado.** “1. Los litigantes serán dirigidos por abogados habilitados para ejercer su profesión en el tribunal que conozca del asunto. No podrá proveerse a ninguna solicitud que no lleve la firma de abogado. (...)”

2. ACCESO A LAS OFICINAS JUDICIALES: PRINCIPIO DE CONTRADICCIÓN DE PARTES Y EVITACIÓN DE LA INDEFENSIÓN.

Evidentemente el análisis de la relación directa de los distintos Órganos jurisdiccionales de cualquier jurisdicción con la ciudadanía debe partir de la absoluta imparcialidad del Órgano y el escrupuloso cumplimiento del principio de contradicción.

Bien es cierto que las normas procedimentales hacen más hincapié en los derechos de la parte reclamante, es decir, de la parte iniciadora del procedimiento, con una innumerable normativa específica dedicada a la víctima o el perjudicado en un procedimiento penal (con la creación expresa de una Oficina *ad hoc*), pero son también muchas las referencias a los derechos de la llamada “contraparte”, los derechos del reclamado (usualmente demandado), del investigado, procesado o inclusive de los terceros intervinientes en el proceso. Haré pues una distinción entre estos supuestos.

El acceso puede realizarse por varios medios:

2.1 A través de medios telemáticos o electrónicos, que se estipula como el modo ordinario de comenzar esta interrelación. La consolidación en nuestra sociedad de las nuevas tecnologías, la evolución cultural de una ciudadanía consciente de los retos que comporta la digitalización y, sobre todo, la utilidad de los nuevos instrumentos y herramientas tecnológicas al servicio de una mejor y más eficiente gestión de los recursos públicos, también en el marco de la Administración de Justicia, implica para los poderes públicos el imperativo de abordar correctamente este nuevo marco relacional y, con él, delimitar y potenciar el entorno digital con el propósito de favorecer una más eficiente potestad jurisdiccional². Tanto 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, que estableció un verdadero marco tecnológico, como la posterior creación del Punto de Acceso General de la Administración de Justicia y la Sede Judicial Electrónica, han cambiado las reglas de juego, así como la implantación de subastas electrónicas como único medio de participación en esta figura o el nuevo Registro Civil eminentemente electrónico, con el uso de nuevas tecnologías y firma electrónica³. En el año 2015 [Ley 42/15] se introdujo la obligatoriedad general de comunicación con la Administración de Justicia por medios electrónicos, salvo algunas excepciones como las personas físicas, y la imperativa comunicación entre operadores jurídicos y Juzgados mediante medios electrónicos, con el uso de Lexnet o sistemas análogos en territorios transferidos. La última reforma procesal, que precisamente entra en vigor en breves días, busca la adaptación de la realidad judicial española del siglo XXI al marco tecnológico contemporáneo, con la obligación de las administraciones competentes en materia de Justicia de garantizar la prestación del servicio público de Justicia por medios digitales, incluido “el acceso a los servicios,

² Así, es de interés la lectura del Preámbulo del Real Decreto-ley 6/2023, de 19 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia en materia de servicio público de justicia, función pública, régimen local y mecenazgo.

³ Artículo 3 de la Ley 20/2011, de 21 de julio, del Registro Civil. Elementos definitorios del Registro Civil: (...) 2. El Registro Civil es electrónico. Los datos serán objeto de tratamiento automatizado y se integrarán en una base de datos única cuya estructura, organización y funcionamiento es competencia del Ministerio de Justicia conforme a la presente Ley y a sus normas de desarrollo (...)

procedimientos e informaciones de la Administración de Justicia que afecten a la ciudadanía”.

Junto con estos medios de acceso a la Justicia, se incorpora un sistema de acceso único y personalizado, la **Carpeta Justicia**, sistema por el que cada persona puede acceder a sus asuntos, consultar los expedientes en los que sea parte o interesada y pedir cita previa para ser atendida, todo ello mediante un sistema de identificación seguro y al mismo tiempo potenciar el Expediente Digital Electrónico. Y por último, se regula la preferencia de la práctica de las comunicaciones judiciales por vía telemática, salvo aquellas personas que, conforme a las leyes, no estén obligadas a relacionarse con la Administración de Justicia por medios electrónicos, en definitiva una Justicia más próxima y accesible.

Era indispensable en este trabajo, cuyo principal argumento es la relación con la ciudadanía en Sede Judicial, el tratar aunque haya sido sucintamente, la imparable forma de interrelación de manera telemática sin posible marcha atrás, que al fin y al cabo, como su propio nombre indica es Sede Judicial, virtual o electrónica, pero sede del organigrama judicial.

Las **Sedes Judiciales Electrónicas** (art. 10.2 RD-Ley 6/2023) tendrán, al menos, los siguientes servicios a disposición de los ciudadanos, ciudadanas y profesionales:

- La relación de los servicios disponibles en la sede judicial electrónica.
- La carta de servicios y la carta de servicios electrónicos.
- La relación de los medios electrónicos que los ciudadanos, ciudadanas y profesionales pueden utilizar en cada supuesto en el ejercicio de su derecho a comunicarse con la Administración de Justicia.
- Acceso al expediente judicial electrónico, a la presentación de escritos, a la práctica de actos de comunicación y a la agenda de señalamientos e información, en su caso, de los sistemas habilitados de videoconferencia.
- Un enlace para la formulación de sugerencias y quejas ante los órganos correspondientes.
- Acceso, en los términos establecidos en las leyes procesales, al estado de la tramitación del expediente.
- Un enlace al Tablón Edictal Judicial único, como medio de publicación y consulta de las resoluciones y comunicaciones que por disposición legal deban fijarse en el tablón de anuncios o edictos.
- Verificación de los sellos electrónicos de los órganos u organismos públicos que abarque la sede.
- Comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos emitidos por los órganos u organismos públicos que abarca la sede, que hayan sido autenticados mediante código seguro de verificación.
- Servicios de asesoramiento electrónico al usuario para la correcta utilización de la sede.

- La Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia.
- Enlace al apartado de instrucciones o gestión de cita para la solicitud de asistencia jurídica gratuita.

El órgano que origine la información que se deba incluir en la sede judicial electrónica será el responsable de la veracidad e integridad de su contenido y el Punto de Acceso General de la Administración de Justicia será un portal orientado a los ciudadanos y ciudadanas que dispondrá de su sede electrónica que, como mínimo, contendrá la Carpeta Justicia y el directorio de las sedes judiciales.

La **Carpeta Ciudadana** es un servicio personalizado, que facilitará el acceso a los servicios, procedimientos e informaciones accesibles de la Administración de Justicia que afecten a un ciudadano o ciudadana cuando sea parte o justifique un interés legítimo y directo en un procedimiento o actuación judicial. Los sistemas informáticos asegurarán que cada vez que el ciudadano o ciudadana acceda a la Carpeta Justicia quede constancia de la información a la que haya accedido, así como de la fecha y hora de dicho acceso. Se podrá obtener original, copia o justificante, según proceda, de los documentos, resoluciones procesales y judiciales a los que tenga acceso a través de la Carpeta Justicia, y se podrá canalizar, a través de su Carpeta Justicia, el ejercicio de los derechos previstos en la normativa aplicable en materia de protección de datos de carácter personal. También facilitará un servicio de consulta del estado de la tramitación, así como de acceso a todos los expedientes judiciales electrónicos en los que el ciudadano o ciudadana sea parte. En el caso de procedimientos judiciales que no se hallen en soporte electrónico, se habilitarán igualmente servicios electrónicos de información que comprendan cuando menos el estado de la tramitación y el órgano judicial competente.

¿Vamos hacia una Justicia telemática en la que el justiciable no tenga que comparecer ante un Juzgado o Tribunal, al menos en los órdenes civil, contencioso y laboral?

Sin duda, y así el art. 32 del citado RD-Ley 6/2023 lo expresa claramente: La presentación de escritos y documentos, los actos de comunicación, la consulta de expedientes judiciales o de su estado de tramitación, cualesquiera otras actuaciones y todos los servicios prestados por la Administración de Justicia se llevarán a cabo por medios electrónicos. Se exceptúa de lo anterior a las personas físicas que, conforme a las leyes procesales, no actúen representadas por Procurador. En estos casos, las personas físicas podrán elegir, en todo momento, si se comunican con la Administración de Justicia a través de medios electrónicos o no, salvo en aquellos supuestos en los que expresamente estén obligadas a relacionarse a través de tales medios. Igualmente se realizarán por medios electrónicos las comunicaciones, traslado de expedientes judiciales electrónicos, documentos y datos, y todo intercambio de información, entre órganos y oficinas judiciales y fiscales, y demás órganos, administraciones e instituciones en el ámbito de la Administración de Justicia, de apoyo o de colaboración con la misma.⁴

Pero no se ha podido dar el paso (otras Administraciones como la tributaria o la Seguridad Social están a punto de conseguirlo) de exigir a la ciudadanía la

⁴ Consultar el Centro de Atención Ciudadana en <https://sedejudicial.justicia.es/centro-de-atencion-ciudadana>

obligatoriedad de los medios telemáticos en su interrelación con la Justicia. No tengo la menor duda de que así será a corto o medio plazo, pero precisamente por esa posibilidad de presentación personal *in situ* del ciudadano o ciudadana ante los Órganos Judiciales, es por lo que no profundizaré más en este estudio en la ya general comunicación telemática y me centraré en la comunicación en la propia sede física judicial.

- 2.2 ACCESO A TRAVÉS DE COMPARECENCIA O PRESENTACIÓN DEL JUSTICIABLE ANTE UNA OFICINA JUDICIAL.

Como más arriba se recoge, no se ha podido dar el paso de la obligatoriedad de la relación justiciable-Administración de Justicia exclusivamente de manera telemática, como no podía ser de otra forma, al menos en este 2.024. Por ello, y estando esta Ponencia dedicada a un foro de profesionales de la Justicia, seguiremos durante mucho tiempo, y no hago crítica de ello, con una relación personal, directa y presencial de la ciudadanía ante nuestros Órganos Judiciales.

¿Dónde debe acudir el ciudadano o ciudadana que pretende hacer valer su tutela judicial e informarse de los trámites a seguir?

A su vez debemos distinguir si ya se ha iniciado la vía judicial o no. Si partimos de la base de la generalización de las Oficinas de Información como filtro preceptivo previo al acceso a las distintas Unidades, se debe decir sin ambages que dicha Oficina debe ser, en todo caso, el primer punto de contacto de la ciudadanía con la Administración de Justicia, tenga o no profesionales que se hayan personado en su nombre, y que no debe acceder directamente, salvo citación expresa a actuación judicial concreta, a las Unidades judiciales, teniendo en cuenta la exigencia normalizada de acreditación del paso previo por esta Oficina para acceder al tradicional sistema de Juzgado, praxis no expresamente obligada (aunque sí prevista) en los Manuales de implantación y mucho menos en las normas procesales, pero que se ha articulado como medio práctico con el fin de potenciar estas Oficinas y descargar de trabajo burocrático a las Oficinas de los Juzgados o Tribunales. Entre las funciones de estas Oficinas, y así se recoge en los Manuales de Organización y Optimización de los Servicios Comunes, se encuentra por lo tanto no sólo atender y orientar las consultas y demandas de información de carácter general en relación con la Administración de Justicia y de registro y reparto de asuntos, sino también “...atender e informar sobre cualquier información particular o dato de interés relacionado con los procedimientos y expedientes judiciales a las personas interesadas”, así como “...atender las consultas a profesionales y litigantes referentes a mandamientos de pago. Informando a particulares y profesionales sobre la gestión de las cuentas de depósitos y consignaciones y adecuación de sus correspondientes cuentas”⁵.

Por lo tanto, únicamente se deberá acudir personalmente a la Oficina de cada Unidad (Upad, Juzgado, Tribunal) cuando ese “filtro” no pueda satisfacer la necesidad del justiciable, es decir, cuando se desee un mayor nivel de información, el funcionario de Atención al público remitirá al Juzgado o Servicio que haya realizado la última actuación procesal para que le pueda ampliar la información ofrecida. Para garantizar la utilización del punto de atención primaria de acuerdo a los canales establecidos y con el objeto de evitar y reducir la atención al público en las diferentes Unidades y Servicios Comunes, a aquellos ciudadanos y profesionales a los que se remita a una atención más

⁵ Páginas 24 y 25 Manual De Organización Servicio Común General, Secretaría General de la Administración de Justicia, 29 abril de 2.015

específica, podrá entregarse un sencillo certificado (ticket) de atención emitido por Atención al público. Sin este certificado, el resto de Unidades y Servicios Comunes de la Oficina Judicial no tendrán obligación de dar respuesta a las consultas que se realicen. Para evitar esta situación, los funcionarios y funcionarias del equipo, contarán en modo consulta de todas las Aplicaciones Judiciales y a la totalidad de expedientes judiciales, para poder dar respuesta a las consultas recibidas.

Una vez en la Unidad u Oficina Judicial, **¿quién debe atender a la ciudadana o ciudadano?**

El art. 5 del Reglamento 1/2005, de los Aspectos Accesorios de las actuaciones judiciales ⁶ otorga este cometido a los Letrados de la Administración de Justicia y funcionarios competentes de la Oficina Judicial, si bien ninguno de los arts. 476, 477 ó 478 de la LOPJ otorga expresamente esta función a alguno de los Cuerpos Generales. Bien es cierto que el art. **454.4 LOPJ** preceptúa que los LAJ “...facilitarán a las partes interesadas y a cuantos manifiesten y justifiquen un interés legítimo y directo, la información que soliciten sobre el estado de las actuaciones judiciales no declaradas secretas ni reservadas”, cuestión ésta que también acuerda el **art. 11 d)** Real Decreto 1608/2005, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico del Cuerpo de Secretarios Judiciales (sic), con idéntico tenor literal a la LOPJ y el propio art. **140 LEC**: “los Letrados de la Administración de Justicia y funcionarios competentes de la Oficina judicial facilitarán a cualesquiera personas que acrediten un interés legítimo y directo cuanta información soliciten sobre el estado de las actuaciones judiciales, que podrán examinar y conocer, salvo que sean o hubieren sido declaradas reservadas conforme a la ley. También podrán pedir aquéllas, a su costa, la obtención de copias simples de escritos y documentos que consten en los autos, no declarados reservados”.

No se debe olvidar que la publicidad de las actuaciones judiciales dimana de la propia Constitución (art. 120.1⁷) y del art. 232 de la LOPJ⁸, con la única excepción de los supuestos previstos en las leyes. A lo largo de las diversas normas procedimentales existen varios preceptos que indican esa excepcionalidad (familia, menores, instrucción penal...) pero valga como ejemplo la limitación expuesta en el art. 4 Reglamento 1/2005: se “...deberá valorar si el solicitante justifica su interés, la existencia de derechos fundamentales en juego, y la necesidad de tratar los documentos a exhibir o de omitir datos de carácter personal en los testimonios o certificaciones a expedir, en caso de que el solicitante no justifique un interés personal y directo, de manera que se salvaguarde el derecho a la intimidad personal y familiar, al honor y a la propia imagen de los afectados por la resolución judicial. Si accediere a lo solicitado expedirá el testimonio o la certificación que proceda o exhibirá la documentación de que se trate, previo tratamiento de datos de carácter personal, en su caso”.

⁶ Art. 5 Acuerdo de 15 de septiembre de 2005, del Pleno del Consejo General del Poder Judicial, por el que se aprueba el Reglamento 1/2005: Los Secretarios (sic) y funcionarios competentes de la Oficina judicial facilitarán a las partes interesadas y a cuantos manifiesten y justifiquen un interés legítimo y directo, cuanta información soliciten sobre el estado de las actuaciones judiciales, que podrán examinar y conocer, salvo que sean o hubieren sido declaradas secretas conforme a la Ley. La información se facilitará en términos claros y asequibles cuando las partes o interesados que la soliciten no sean profesionales del Derecho. Igualmente facilitarán la información necesaria sobre las causas de los retrasos y suspensiones de los actos y vistas a las personas que hayan sido citadas para intervenir en ellos (...).

⁷ Las actuaciones judiciales serán públicas, con las excepciones que prevean las leyes de procedimiento

⁸ Artículo 232. 1. Las actuaciones judiciales serán públicas, con las excepciones que prevean las leyes de procedimiento. 2. La relación de señalamientos del órgano judicial deberá hacerse pública. Los Letrados de la Administración de Justicia velarán por que los funcionarios competentes de la Oficina judicial publiquen en un lugar visible al público, el primer día hábil de cada semana, la relación de señalamientos correspondientes a su respectivo órgano judicial, con indicación de la fecha y hora de su celebración, tipo de actuación y número de procedimiento.

También la normativa sobre Protección de Datos⁹, si bien después de la nueva redacción del artículo 236 sexies de la LOPJ introduce ciertas prevenciones respecto de las competencias y funciones de las denominadas Administraciones prestacionales, históricamente ha otorgado funciones de responsabilidad a los LAJs, Y así art. 91 Rgto 1/2005: “...de los ficheros automatizados de los órganos judiciales unipersonales será responsable el Secretario del Juzgado. De los ficheros dependientes de Tribunales será responsable el Secretario judicial que se indique en el acuerdo de creación o modificación”.

No se debe olvidar que las Oficinas Judiciales se crean como organización de carácter instrumental que sirve de soporte y apoyo a la actividad jurisdiccional [art. 435 LOPJ] y que los puestos de trabajo de las mismas “...solo podrán ser cubiertos por personal de los cuerpos de funcionarios al servicio de la Administración de Justicia”, que unido a la función establecida en el art. 454.2 referente a que los LAJs ejercerán competencias de organización, gestión, inspección y dirección del personal en aspectos técnicos procesales, hace fácil concluir que el trato personal se realizará por cualquiera de los componentes de dicha Oficina, Cuerpos Generales y el propio Letrado/a de la Admón. de Justicia, ya que el derecho a la información entra de lleno en la capacidad de dirección y organización antes expuesta.

El propio Reglamento 1/2005 establece que las formas de publicidad son tres: los interesados tendrán acceso a los libros, archivos y registros judiciales que no tengan carácter reservado, mediante las formas de **exhibición, testimonio o certificación**, indicando además que “corresponde a los Secretarios (sic) de la Oficina judicial facilitar a los interesados el acceso a los documentos judiciales...” [art. 4], si bien un poco más adelante (art. 5 in fine) prevé que “los funcionarios del Cuerpo de Gestión Procesal y Administrativa expedirán, con conocimiento del Secretario Judicial, y a costa del interesado, **copias simples** de escritos y documentos que consten en autos no declarados secretos ni reservados”, lo que ya expresamente habilita a dichos funcionarios, además de lo expuesto en el tenor literal de los preceptos que especifican las funciones de cada Cuerpo en concreto (en todos los casos en su última letra), que expresamente atribuye como competencia de todos ellos “la realización de todas aquellas funciones que legal o reglamentariamente se establezcan y de cualesquiera otras funciones de naturaleza análoga a las anteriores que, inherentes al puesto de trabajo que se desempeñe, sean encomendadas por los superiores jerárquicos, orgánicos o funcionales, en el ejercicio de sus competencias”.¹⁰

Es de destacar que alguno de los cambios introducidos por la Ley 3/2020, de 18 de septiembre, de medidas procesales y organizativas para hacer frente al COVID-19 en el ámbito de la Administración de Justicia han llegado para quedarse, tales como el uso de las videoconferencias de modo generalizado, la atención telefónica o a través de correo electrónico corporativo, la cita previa, etc. Como mero ejemplo, indicar que en bastantes Sedes Judiciales la solicitud de Apoderamiento Apud Acta se continua permitiendo realizar por mera petición no presencial.

⁹ Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y la Ley Orgánica 7/2021, de 26 de mayo, de protección de datos personales tratados para fines de prevención, detección, investigación y enjuiciamiento de infracciones penales y de ejecución de sanciones penales

¹⁰ Art. 476.1 k) LOPJ en relación al Cuerpo de Gestión Procesal y Administrativa, art. 477 h) LOPJ en relación al Cuerpo de Tramitación Procesal y Admva y art. 478 i) LOPJ en relación al Cuerpo de Auxilio Judicial

Analizaremos la diferente naturaleza que pueda tener la información en función de si es parte iniciadora o no:

2.2.1. Información a la Parte Iniciadora, incluyendo como tal la nueva terminología utilizada en las aplicaciones judiciales referente al actor, demandante, solicitante, peticionario, denunciante, querellante, ejecutante, recurrente, etc.

Evidentemente se trata de información previa a la vía judicial, o bien ya iniciada esta:

2.2.1.1. Si es previa al inicio de la vía judicial, se deberá facilitar información sobre la obligatoriedad o no de asistencia de Profesionales de Justicia, acceso a los impresos para los supuestos que no precisen dichos Profesionales, lugares de presentación de escritos, horarios, trámites y tiempos previsibles que conllevará el ejercicio de esa acción, todo ello con un lenguaje adaptado a las necesidades del ciudadano o ciudadana, fiable, fácilmente comprensible, amable, ágil, con capacidad de respuesta ante posibles dudas, transparente, profesional, evitando tecnicismos. Como regla general esta información se facilitará en las Oficinas Especializadas allí donde las haya. Si bien las Oficinas del SOJ [Orientación Jurídica de los Colegios de Abogados] son un paso compatible y usualmente posterior, en el que ya se debe indicar el tipo de procedimiento y la sostenibilidad de la pretensión.

¿Qué documentos deben facilitarse al justiciable que solicite información inicial y previa a la interposición de la vía judicial?¹¹. Aparte de la infinidad de trípticos, cartelería variada y distinta publicidad que continuamente nos llega a los Juzgados y Tribunales, editada tanto por el Ministerio de Justicia, CGPJ, Comunidades Autónomas y resto de Administraciones, es obligación tener a disposición de la ciudadanía de los modelos referentes al **Juicio Verbal, el proceso Monitorio, el Monitorio de Comunidad de Propietarios, solicitud de Conciliación** y resto de Expedientes de **jurisdicción voluntaria, Denuncia, Solicitud de Orden de Protección**, así como modelos de qué es y en qué consiste la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia, la Asistencia Jurídica Gratuita, el Juicio por Delitos leves y el Juicio Rápido por delitos. Esta información no sólo debe tenerse en la Oficinas especializadas, sino también en las Unidades, dependiendo de su jurisdicción ¹².

¿Cuál es la diferencia entre **información y asesoría**? La normativa sobre Incompatibilidad ¹³ de los funcionarios de Justicia no exceptiona la labor de asesoría, ni siquiera intrajudicial, por lo que habrá que tener siempre especial cuidado en no entrar en el terreno de la indicación de actuaciones concretas y quedarse siempre en la información, todo ello a pesar de la expresa función que tienen las Oficinas de información de “apoyo emocional”, “asesoramiento sobre los derechos económicos relacionados con el proceso, en particular, el procedimiento para reclamar la indemnización de los daños y perjuicios sufridos y el derecho a acceder a la justicia gratuita”, “asesoramiento sobre el riesgo y la forma de prevenir la victimización

¹¹Se pueden obtener en [Relación y descarga de modelos de solicitud normalizados del Ministerio de Justicia - Trámites y gestiones personales \(mjusticia.gob.es\)](https://www.mjusticia.gob.es/es/ciudadania/tramites/registro-escritos-solicitudes) <https://www.mjusticia.gob.es/es/ciudadania/tramites/registro-escritos-solicitudes> o bien en [C.G.P.J | Servicios | Atención Ciudadana | Modelos normalizados \(poderjudicial.es\)](https://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Servicios/Atencion-Ciudadana/Modelos-normalizados/) <https://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Servicios/Atencion-Ciudadana/Modelos-normalizados/>

¹² Fuente. CGPJ, Atención Ciudadana, Modelos normalizados.

¹³ La Ley Orgánica 1/1985, de 18 de enero, de incompatibilidades del personal al servicio del Tribunal Constitucional, Consejo General del Poder Judicial, componentes del Poder Judicial y personal al servicio de la Administración de Justicia, Tribunal de Cuentas y Consejo de Estado, que se remite a la Ley 53/1984, de 26 de diciembre, de Incompatibilidades del personal al servicio de las Administraciones Públicas

secundaria o reiterada, o la intimidación o represalias”, que en algunos casos han llevado a quejas e inclusive denuncias por extralimitación por parte de algún colectivo, como Colegios de Abogados (ej.: denuncia por delito de intromisión por indicar a una víctima los recursos a los que tenía derecho, presentada por el abogado del denunciado, supuesto de 2.020).

2.2.1.2. Si es posterior al inicio de la vía judicial, la información igualmente debe intentarse inicialmente en la Oficina de Información. Allí donde no existan, o cuando el funcionario de la misma no pueda acceder a un determinado documento, o le sea imposible facilitar la información deseada, o desconozca los tiempos o el *modus operandi* de un determinado Órgano, la propia Unidad deberá facilitar el estado procesal del procedimiento al interesado, incluso si el solicitante tiene profesionales personados, tal y como expresamente indica la Carta de Derechos del Ciudadano en su Punto 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”, así como que “...los interesados tendrán acceso a los documentos, libros, archivos y registros judiciales que no tengan carácter reservado”, derecho que es compatible con el expuesto en el Punto 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”.

Mas arriba ya se expuso el derecho a obtener copias, certificaciones y testimonios, así como la exhibición de expedientes, acceso a los libros, archivos y registros judiciales que no tengan carácter reservado (Rgto. 1/2005). En cuanto al contenido de las resoluciones judiciales y su traslado a los interesados, con el objeto de asegurar el cumplimiento de lo dispuesto en el art. 107.10 de la LOPJ, en lo que se refiere a la publicación oficial de las sentencias y otras resoluciones, para velar por su integridad, autenticidad y acceso, así como para asegurar el cumplimiento de la legislación en materia de protección de datos personales, todos los Juzgados y Tribunales, procederán a remitir al Consejo General del Poder Judicial, a través del Centro de Documentación Judicial y con la periodicidad que se establezca, copia de todas las sentencias, así como de otras resoluciones que puedan resultar de interés, que hayan sido dictadas por el respectivo órgano judicial (art.7), por lo que la información deberá ser obtenida fácilmente por ese medio también

2.2.2 Información a la Parte No Iniciadora. Evidentemente el primer contacto del entorno judicial con esta parte será mediante el correspondiente acto de comunicación, bien sea notificación, citación, requerimiento o emplazamiento, que después de la última reforma introducida en la LEC por el Real Decreto-ley 6/2023, de 19 de diciembre, se potencia que se realicen desde un primer momento por medios electrónicos, no sólo a los obligados conforme el art. 273 LEC (operadores jurídicos), sino también a los intervinientes que se hayan obligado contractualmente a hacer uso de los medios electrónicos existentes en la Administración de Justicia para resolver los litigios que se deriven de esa relación jurídica concreta que les vincula, o bien que aquéllos, sin estar obligados, opten por el uso de esos medios [art. 152.2 LEC]. No se ha atrevido el legislador a dar el paso, inevitable en el tiempo, de obligar a esta interrelación justiciable-Justicia por medios telemáticos, por lo que la primera actuación continua después de la reforma, excepto los casos anteriormente expuestos, realizándose conforme el art. 152.3, es decir, remisión por correo, telegrama, correo electrónico o cualquier otro medio que deje constancia fehaciente, que en la práctica se limita al

correo con acuse de recibo, o subsidiariamente ante ese intento infructuoso, por entrega personal, que conforme el artículo anterior, deberá realizarse como acto unipersonal por el funcionario de Auxilio, bajo la dirección del LAJ como responsable de la adecuada organización del servicio. No se va a entrar en este trabajo en los actos de comunicación realizados por Procurador (art.151 LEC) ya que no forma parte del contenido, aparte de su escasa aplicación en la práctica.

Esta primera actuación con la parte no iniciadora, y es opinión del autor de este trabajo, debería ser en todo caso mediante entrega personal. La carta conteniendo cédula o copia literal de la resolución, a la que se acompaña frecuentemente multitud de documentación, es un farragoso compendio de literatura jurídica que crea auténtica indefensión al lego en Derecho, y que en parte se subsana con la entrega personal de funcionario/a de Justicia, bajo las directrices del LAJ, que suaviza en parte esa compleja información técnico-jurídica mediante la explicación *in situ* del motivo de la comunicación. Debemos dar enorme valor a esta información que los funcionarios del Cuerpo de Auxilio realizan en sus actuaciones de calle. Parte del completo éxito del proceso Monitorio, sus especialidades o del Juicio Verbal de Desahucio, se basa en esa necesaria actuación inicial siempre personal del funcionario/a, ya que no podrá realizarse por correo certificado al tratarse de un requerimiento, acto de comunicación que da derecho al receptor a que “se admita la respuesta que dé el requerido, consignándola sucintamente en la diligencia”.

“El ciudadano tiene derecho a que las notificaciones, citaciones, emplazamientos y requerimientos contengan términos sencillos y comprensibles, evitándose el uso de elementos intimidatorios innecesarios”, reza el Punto 5 de la Carta de Derechos (...). El lenguaje jurídico tiene un marco propio generado a lo largo del tiempo. Sin renunciar al rigor técnico, es necesario asegurar una mayor accesibilidad a su comprensión por la ciudadanía. El lenguaje es fuente de cohesión y pluralidad, no puede contribuir a la exclusión y a la consolidación de las desigualdades sociales y territoriales. Aprovechando el desarrollo digital de los sistemas de gestión procesal y la aplicación de la inteligencia artificial se van a incorporar mejoras que asegurarán un lenguaje accesible.

El objetivo es aproximarlos al lenguaje habitual y que la claridad facilite la economía de las palabras. Textos más claros y comprensibles:

- Lenguaje claro en documentos, comunicaciones y formularios que la Administración de Justicia remite a los ciudadanos. Gran parte de estos documentos son modelos incorporados al expediente judicial que se generan por defecto.
- Adaptar los términos legales a los usos actuales del lenguaje revisando los arcaísmos.
- Uso de un lenguaje respetuoso con la ciudadanía, los profesionales y demás actores intervinientes en un proceso judicial. Este impulso se hará a través de la Comisión de Modernización del Lenguaje Jurídico en colaboración con instituciones como la Real Academia Española (RAE).

Las lenguas cooficiales deben estar presentes en todos los ámbitos de la administración para facilitar el acceso a la ciudadanía en el idioma que decida en el marco de la Constitución. Las recomendaciones del Consejo de Europa para el desarrollo de las lenguas cooficiales en España van en la misma dirección.

Si anteriormente hablábamos de facilitar al iniciador de la vía judicial, de impresos o documentos para llevar a cabo su tutela judicial, evidentemente esa misma tutela debe concederse a los no iniciadores, con modelos tales como el de contestación al Verbal, oposición, etc.

2.2.3. Terceros intervinientes: peritos, testigos, especial referencia a los candidatos a Jurados.

No podemos olvidar a los terceros intervinientes en un proceso, cuya relación con la Administración de Justicia debe tener en todo caso las mismas condiciones de facilidad, lenguaje claro y preciso, concisión y evitación de tecnicismos de los que ya hemos hablado en la relación con las partes.

La función de jurado es un derecho ejercitable por aquellos ciudadanos en los que no concurra motivo que lo impida y su desempeño un deber para quienes no estén incurso en causa de incompatibilidad o prohibición ni puedan excusarse conforme a esta Ley. Es esencial la función del LAJ en esa fase gubernativa previa a la constitución del Jurado, transmitiendo información y colmando las dudas de los candidatos.

- 2.3 Otras formas de comunicación.-

Con la generalización de la obtención de información por medios telemáticos, ha perdido potencial de utilización la solicitud mediante **información telefónica**. A la misma le sería enteramente aplicable lo expuesto en relación a la información presencial, es decir, debería pasar siempre el previo intento de satisfacer el interés del solicitante en la Oficina de Información, si bien en este caso, el ticket o comprobante de haberse intentado previamente en dicha Oficina, no se puede acreditar. ¿Pueden los funcionarios destinados en Unidades derivar cada llamada a dicha Oficina? No hay Protocolo al respecto, y ante la búsqueda de información directa a la Unidad, cuyo teléfono inclusive viene en el encabezado de cada resolución, se estará al contenido particular de cada consulta para ese desvío de llamada. He de decir, que viene siendo habitual esa derivación desde las distintas Unidades, dándose la paradoja situación de no poder colmar la petición en la Oficina de Información y nuevo desvío a la Unidad correspondiente, práctica que, si se empatiza con la ciudadanía, recuerda un poco a la imagen decimonónica de una Administración descoordinada.

Por su parte, el uso del **fax** viene observando una retirada paulatina en las Oficinas Judiciales, si bien continúa indicándose en los encabezados de las resoluciones, ya se está llevando a cabo la retirada de los mismos por parte de algunas Gerencias Territoriales, como es el caso de las dependientes del llamado territorio Ministerio. Este medio de comunicación parece ser que tiene las horas contadas, en favor del correo electrónico corporativo, ya que el desvío de los datos al mismo ya es técnicamente posible.

Y ese es uno de los problemas habituales en las distintas unidades: el correspondiente **correo electrónico** corporativo. ¿Quién debe estar autorizado para su apertura?, ¿se debe dejar como leído el correo que no se puede atender?, ¿periodicidad de apertura?, ¿cómo acreditar la realización de lo peticionado?, ¿tiene carácter fehaciente el llamado correo electrónico con acuse de recepción? La derogada Ley 18/2011, de 5 de julio, reguladora del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la Administración de Justicia reconocía expresamente "...el 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", así como la Instrucción 2/2003, de 26 de febrero, del Pleno del Consejo General del Poder Judicial, sobre Código de Conducta para usuarios de equipos y sistemas informáticos al servicio de la Administración de Justicia, que dedica su Punto Noveno al e-mail, si bien este caso indica que "...es facultad de la Administración Pública competente exigir un buen uso del correo electrónico o e-mail, el correo electrónico, por ser un instrumento básico de trabajo y colaboración, propiedad de la Administración,

debe ser utilizado con fines profesionales”, que parece referirse a la dirección facilitada a cada usuario y no al corporativo.

El inminentemente aplicable RD-Ley 6/2023 hace varias referencias al correo electrónico, asimismo, la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia, en su apartado 21 establecía la necesidad de que la justicia sea tecnológicamente avanzada, reconociendo el derecho «a comunicarse con la Administración de Justicia a través del correo electrónico...». El art. 49 de la reforma indica que la persona interesada podrá identificar un dispositivo electrónico y, en su caso, una dirección de correo electrónico que servirán para el envío de información y de avisos de puesta a disposición de actos de comunicación, y en los datos de identificación ante el REAJ, se prevé expresamente, en su caso una dirección de correo electrónico (art. 74). En el nuevo art. 155 LEC se establece que “en todo caso, si constara una dirección de correo electrónico o servicio de mensajería de contacto del destinatario, se dará aviso informativo de la puesta a su disposición de la resolución tanto en el órgano judicial como en la sede judicial electrónica”, y el 160 preceptúa que con independencia del medio por el que se realice el acto de comunicación, los órganos de la Administración de Justicia enviarán un aviso al dispositivo electrónico de su destinatario o a la dirección de correo electrónico que les conste, informándole de la puesta a su disposición del acto de comunicación en la sede judicial electrónica o en la dirección electrónica habilitada única. La falta de práctica de este aviso no impedirá que el acto de comunicación sea considerado plenamente válido. Análogas referencias existen en la Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la jurisdicción social,

Por último en este apartado, y en relación al art. 161 de la LEC, prevé expresamente que la entrega al destinatario de la comunicación de la copia de la resolución o de la cédula se efectuará en la sede judicial electrónica, **en la sede del tribunal** o en el domicilio de la persona que deba ser comunicada. ¿Cómo se acerca el ciudadano o ciudadana a la Oficina Judicial? Existen varias formas, previa llamada telefónica (no para realizar el propio acto de comunicación, sino para acercarse a la Oficina Judicial, práctica habitual y ampliamente criticada), dejar “**aviso**” ante la ausencia de las personas con las que se pueda realizar el acto de comunicación en el domicilio, o envío de correo ordinario (sin validez fehaciente) o correo electrónico o SMS para acudir a Sede Judicial.

Ese aviso tiene cabida legal en el actual art. 152.2 in fine, al indicar expresamente que “*El destinatario deberá identificar un dispositivo electrónico, servicio de mensajería simple o una dirección de correo electrónico que servirán para informarle de la puesta a su disposición de un acto de comunicación, pero no para la práctica de notificaciones. En tal caso, con independencia de la forma en que se realice el acto de comunicación, la oficina judicial enviará el referido aviso. La falta de práctica de este aviso no impedirá que la notificación correctamente efectuada sea considerada plenamente válida*”, así como el art. 160 LEC al indicar que “*con independencia del medio por el que se realice el acto de comunicación, los órganos de la Administración de Justicia enviarán un aviso al dispositivo electrónico de su destinatario o a la dirección de correo electrónico que les conste, informándole de la puesta a su disposición del acto de comunicación en la sede judicial electrónica o en la dirección electrónica habilitada única*”.

Evidentemente dicho aviso, podrá dejarse debajo de la puerta, en el buzón, o en cualquier lugar visible del domicilio, y debe tenerse en cuenta que el incumplimiento al mismo no puede tener consecuencias procesales, toda vez que no deja constancia de su recepción. Como ejemplo, el utilizado en el SCG de Ponferrada, en el que estoy destinado:

AVISO

Habiendo comparecido en el domicilio de los abajo referenciados, sito en

y no encontrando a nadie en el domicilio indicado, por medio del presente se le deja **AVISO**, a las personas que más abajo se indican, para que comparezcan ante el **SERVICIO COMÚN GENERAL de Ponferrada, Sección ACTOS DE COMUNICACIÓN**, Planta 1ª del Edificio Nuevo de los Juzgados, con el fin de practicar diligencias de su interés, el próximo

- Día:

Nota: Si no pudiere comparecer en la fecha indicada, póngase en contacto con este Servicio a la mayor brevedad posible en el teléfono arriba indicado.

- Hora: de 9'00 a 14'00 horas de la mañana

- Referencia:

En Ponferrada, a, de de

PERSONAS QUE SE CITAN:

-
-
-
-

- ☐ Tienen que comparecer PERSONALMENTE
- ☐ Puede comparecer otra persona en su nombre
- ☐ Puede comparecer alguno/os en representación de los demás
- ☐ Único Aviso. Si no comparece a este aviso, se devolverá la documentación al Juzgado, pudiendo ocasionarle los perjuicios a que haya lugar en derecho
- ☐ **En caso de que el destinatario no residiera en dicho domicilio, póngalo en conocimiento de este Servicio**

Ejemplar para entrega al interesado/a

3. ACCESO A LA INFORMACIÓN DE LA VÍCTIMA DE UN DELITO

3.1 Estudio de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito

El Estatuto de la Víctima del Delito tiene la vocación de ser el catálogo general de los derechos, procesales y extraprocesales, de todas las víctimas de delitos, no obstante las remisiones a normativa especial en materia de víctimas con especiales necesidades o con especial vulnerabilidad.

Se parte de un concepto amplio de víctima, por cualquier delito y cualquiera que sea la naturaleza del perjuicio físico, moral o material que se le haya irrogado. Comprende a la víctima directa, pero también a víctimas indirectas, como familiares o asimilados.

Las actuaciones han de estar siempre orientadas a la persona, lo que exige una evaluación y un trato individualizado de toda víctima, sin perjuicio del trato especializado que exigen ciertos tipos de víctimas. El reconocimiento, protección y apoyo a la víctima no se limita a los aspectos materiales y a la reparación económica, sino que también se extiende a su dimensión moral, Y así debe ser informado en la primera actuación que el Juzgado tenga con la parte perjudicada.

No debe importarle que en Sede policial ya se hayan leído y explicado los derechos al denunciante y así conste expresamente en la denuncia o atestado que llegue al Juzgado, es

obligación del LAJ (y así debería realizarse personalmente por todos los Letrados y Letradas de la Administración de Justicia que desempeñen sus funciones en un Juzgado de Instrucción) a tenor del art. 109 LECrim, la **expresa lectura de los derechos**¹⁴ y asegurarse de la comprensión de los mismos por el ciudadano o ciudadana; no debe ser una simple firma sino que debemos asegurarnos de su entero entendimiento.

Toda víctima tiene derecho a la protección, información, apoyo, asistencia, atención y reparación, así como a la participación activa en el proceso penal y a recibir un trato respetuoso, profesional, individualizado y no discriminatorio desde su primer contacto con las autoridades o funcionarios, durante la actuación de los servicios de asistencia y apoyo a las víctimas y, en su caso, de justicia restaurativa, a lo largo de todo el proceso penal y por un período de tiempo adecuado después de su conclusión, con independencia de que se conozca o no la identidad del infractor y del resultado del proceso.

En todo caso estará vedada la mediación y la conciliación en supuestos de violencia sexual y de violencia de género. El ejercicio de estos derechos se regirá por lo dispuesto en la presente Ley y en las disposiciones reglamentarias que la desarrollen, así como por lo dispuesto en la legislación especial y en las normas procesales que resulten de aplicación.

Toda víctima tiene el derecho a entender y ser entendida en cualquier actuación que deba llevarse a cabo desde la interposición de una denuncia y durante el proceso penal, incluida la información previa a la interposición de una denuncia.

De igual modo, toda víctima tiene derecho, desde el primer contacto con las autoridades y funcionarios, incluyendo el momento previo a la presentación de la denuncia, a recibir, de manera inmediata, información adaptada a sus circunstancias y condiciones personales y a la naturaleza del delito cometido y de los daños y perjuicios sufridos, sobre los siguientes extremos:

- a) Medidas de asistencia y apoyo disponibles, sean médicas, psicológicas o materiales, y procedimiento para obtenerlas. Dentro de estas últimas se incluirá, cuando resulte oportuno, información sobre las posibilidades de obtener un alojamiento alternativo.
- b) Derecho a denunciar y, en su caso, el procedimiento para interponer la denuncia y derecho a facilitar elementos de prueba a las autoridades encargadas de la investigación.
- c) Procedimiento para obtener asesoramiento y defensa jurídica y, en su caso, condiciones en las que pueda obtenerse gratuitamente.
- d) Posibilidad de solicitar medidas de protección y, en su caso, procedimiento para hacerlo.
- e) Indemnizaciones a las que pueda tener derecho y, en su caso, procedimiento para reclamarlas.
- f) Servicios de interpretación y traducción disponibles.
- g) Ayudas y servicios auxiliares para la comunicación disponibles.
- h) Procedimiento por medio del cual la víctima pueda ejercer sus derechos en el caso de que resida fuera de España.
- i) Recursos que puede interponer contra las resoluciones que considere contrarias a sus derechos.
- j) Datos de contacto de la autoridad encargada de la tramitación del procedimiento y cauces para comunicarse con ella.

¹⁴ Art. 109 LECrim: En el acto de recibirse declaración por el juez la persona ofendida o perjudicada, el letrado o letrada de la Administración de Justicia le instruirá del derecho que le asiste para mostrarse parte en el proceso y renunciar o no a la restitución de la cosa, reparación del daño e indemnización del perjuicio causado por el hecho punible. Asimismo, le informará de los derechos recogidos en la legislación vigente, pudiendo delegar esta función en personal especializado en la asistencia a víctimas. Si fuera menor se practicará igual diligencia con su representante legal.

k) Servicios de justicia restaurativa disponibles, en los casos en que sea legalmente posible.

l) Supuestos en los que pueda obtener el reembolso de los gastos judiciales y, en su caso, procedimiento para reclamarlo.

m) a ser notificada de las resoluciones a las que se refiere el artículo 7. A estos efectos, la víctima podrá designar una dirección de correo electrónico o, en su defecto, una dirección postal o domicilio, al que serán remitidas las comunicaciones y notificaciones por la autoridad.

Toda víctima tiene derecho a acceder, de forma gratuita y confidencial, en los términos que reglamentariamente se determine, a los servicios de asistencia y apoyo facilitados por las Administraciones públicas, así como a los que presten las Oficinas de Asistencia a las Víctimas. Este derecho podrá extenderse a los familiares de la víctima, en los términos que asimismo se establezcan reglamentariamente, cuando se trate de delitos que hayan causado perjuicios de especial gravedad.

3.2 Especial referencia a la víctima en Violencia sobre la Mujer

Para acreditar la condición de Víctima debemos acudir a los arts. 23, 26 y 27.3 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, es decir la mujer que es objeto de cualquier acto de violencia física y psicológica, incluidas las agresiones a la libertad sexual, las amenazas, las coacciones o la privación arbitraria de libertad, ejercido sobre ella por parte de quien sea o haya sido su cónyuge o de quien esté o hayan estado ligado a ella por relaciones similares de afectividad, aun sin convivencia. Esta forma de violencia contra las mujeres es una violación de los derechos humanos y expresión de la discriminación, la situación de desigualdad y las relaciones de poder de los hombres sobre las mujeres. Además, sus hijos e hijas menores de edad y los/as menores de edad sujetos a su tutela, o guarda y custodia son víctimas de esta violencia y la Ley Orgánica 1/2004 les reconoce toda una serie de derechos contemplados en los artículos 5, 7, 14, 19.5, 61.2, 63, 65, 66 y en la Disposición Adicional 17ª.

Con carácter general, la situación de violencia de género que da lugar al reconocimiento de los derechos correspondientes se acredita mediante una sentencia condenatoria por un delito de violencia de género, una orden de protección o cualquier otra resolución judicial que acuerde una medida cautelar a favor de la víctima, o bien por el informe del Ministerio Fiscal que indique la existencia de indicios de que la demandante es víctima de violencia de género. La situación de violencia de género también podrá acreditarse mediante informe de los servicios sociales, de los servicios especializados, o de los servicios de acogida destinados a víctimas de violencia de género de la Administración Pública competente; o por cualquier otro título, siempre que ello esté previsto en las disposiciones normativas de carácter sectorial que regulen el acceso a cada uno de los derechos y recursos. A continuación se desglosarán, sucintamente, los derechos de la mujeres víctimas de violencia de la LO 1/2004.

4. TRATAMIENTO INTEGRAL EN UN JUZGADO DE VIOLENCIA SOBRE LA MUJER

4.1 Derecho a la Información

Servicio gratuito y confidencial que ofrece información, asesoramiento jurídico y atención psicosocial inmediata en todas las formas de violencia contra las mujeres

incluidas en el Convenio de Estambul, incluida, por tanto, la violencia de género de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre.

El servicio es accesible a través de tres canales: Por un número de teléfono corto: 016. Por correo electrónico: 016-online@igualdad.gob.es. Por whatsapp: número 600 000 016, exclusivo para whatsapp porque no admite llamadas de teléfono.

La información y la atención psicosocial inmediata están disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año; el asesoramiento jurídico está disponible de 8 a 22 horas, de lunes a domingo. Accesible a las personas con discapacidad auditiva y/o del habla por varios medios: a través del número de teléfono 900 116 016; Servicio Telesor a través de la propia página web de Telesor, en cuyo caso se precisa conexión a Internet; por medio de un teléfono móvil o una PDA con la instalación de una aplicación gratuita; Servicio de videointerpretación SVIsual; Whatsapp: 600 000 016.

4.2 Derecho a la Asistencia Social Integral

Las víctimas de violencia de género tienen derecho a la asistencia social integral que incluye servicios sociales de atención, de emergencia, de apoyo y acogida y de recuperación integral, que han de responder a los principios de atención permanente, actuación urgente, especialización de prestaciones y multidisciplinariedad profesional. La finalidad de estos servicios es dar cobertura a las necesidades derivadas de la situación de violencia, restaurar la situación en que se encontraba la víctima antes de padecerla o, al menos, paliar sus efectos. A través de los mismos se hace posible que las mujeres:

- Reciban asesoramiento sobre las actuaciones que pueden emprender y sus derechos.
- Conozcan los servicios a los que pueden dirigirse para recabar asistencia material, médica, psicológica y social.
- Accedan a los diferentes recursos de alojamiento (emergencia, acogida temporal, centros tutelados, etc.) en los que está garantizada su seguridad y cubiertas sus necesidades básicas.
- Recuperen su salud física y/o psicológica.
- Logren su formación, inserción o reinserción laboral, y reciban apoyo psico-social a lo largo de todo el itinerario de recuperación integral con la finalidad de evitar la doble victimización.
- El derecho a la asistencia social integral se reconoce también a los/as menores de edad que viven en entornos familiares donde existe violencia de género

4.3 Derecho a la Asistencia Jurídica Gratuita, inmediata y especializada

Las mujeres víctimas de violencia de género tienen derecho a la asistencia jurídica gratuita, con independencia de la existencia de recursos para litigar, que se les prestará de inmediato, en aquellos procesos judiciales y procedimientos administrativos que tengan causa directa o indirecta en la violencia padecida. Este derecho asistirá también a los causahabientes en caso de fallecimiento de la víctima, siempre que no fueran partícipes en los hechos.

4.4 Derechos laborales.

- Derecho a la reducción de la jornada de trabajo con disminución proporcional del salario o a la reordenación del tiempo de trabajo, a través de la adaptación del horario, de la aplicación del horario flexible o de otras formas de ordenación del tiempo de trabajo que se utilicen en la empresa, para que la mujer haga efectiva su protección o su derecho a la asistencia social integral.

- Derecho a la movilidad geográfica: las mujeres que se vean obligadas a abandonar su puesto de trabajo en la localidad donde venían prestando sus servicios, para hacer efectiva su protección o su derecho a la asistencia social integral, tendrán derecho preferente a ocupar otro puesto de trabajo, del mismo grupo profesional o categoría equivalente, que la empresa tenga vacante en cualquier otro de sus centros de trabajo. La empresa le reservará el puesto de trabajo durante los primeros 6 meses.

- Derecho a la suspensión del contrato de trabajo por decisión de la trabajadora que se vea obligada a abandonar su puesto de trabajo como consecuencia de ser víctima de violencia de género, con reserva del puesto de trabajo.

- Derecho a la extinción del contrato de trabajo por decisión de la trabajadora que se vea obligada a abandonar definitivamente su puesto de trabajo como consecuencia de ser víctima de violencia de género.

- Las ausencias o faltas de puntualidad al trabajo motivadas por la situación física o psicológica derivada de violencia de género, acreditada por los servicios sociales de atención o servicios de Salud, según proceda, se considerarán justificadas.

- Nulidad de la decisión extintiva del contrato en el supuesto de las trabajadoras víctimas de violencia de género por el ejercicio de los derechos de reducción o reordenación de su tiempo de trabajo, de movilidad geográfica, de cambio de centro de trabajo o de suspensión de la relación laboral en los términos y condiciones reconocidos en el Estatuto de los Trabajadores.

- Nulidad del despido disciplinario en el supuesto de las trabajadoras víctimas de violencia de género por el ejercicio de los derechos de reducción o reordenación de su tiempo de trabajo, de movilidad geográfica, de cambio de centro de trabajo o de suspensión de la relación laboral en los términos y condiciones reconocidos en el Estatuto de los Trabajadores

4.5 Derechos en materia de Seguridad Social

- El período de suspensión del contrato de trabajo con reserva del puesto de trabajo previsto para las trabajadoras por cuenta ajena, tendrá la consideración de período de cotización efectiva a efectos de las correspondientes prestaciones de la Seguridad Social por jubilación, incapacidad permanente, muerte y supervivencia, maternidad, desempleo y cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave.

- Suspensión de la obligación de cotizar a la Seguridad Social durante un período de seis meses para las trabajadoras por cuenta propia o autónomas que cesen en su actividad para hacer efectiva su protección o su derecho a la asistencia social integral

- Suscripción de convenio especial con la Seguridad Social por parte de las trabajadoras víctimas de violencia de género que hayan reducido su jornada laboral con disminución proporcional del salario

- Derecho a la pensión de jubilación anticipada por causa no imputable al trabajador de las mujeres que extingan su contrato de trabajo como consecuencia de ser víctimas de violencia de género, y reúnan los requisitos exigidos.

- Pensión de orfandad: tienen derecho a ella los hijos e hijas de la mujer muerta, cualquiera que sea la naturaleza de su filiación, siempre que, en el momento de la muerte, sean menores de veintiún años o estén incapacitados para el trabajo, o sean menores de veinticinco años y no efectúen un trabajo lucrativo por cuenta

ajena o propia, o cuando realizándolo, los ingresos que obtenga resulten inferiores, en cómputo anual, a la cuantía vigente para el salario mínimo interprofesional, también en cómputo anual, y que la mujer se encontrase en alta o situación asimilada a la de alta, o fuera.

- Prestación de orfandad: tienen derecho a ella las hijas e hijos de la mujer muerta como consecuencia de violencia contra la mujer, en los términos en que se defina por la ley o por los instrumentos internacionales ratificados por España, siempre que se hallen en circunstancias equiparables a una orfandad absoluta y no reúnan los requisitos necesarios para causar una pensión de orfandad. Podrá ser beneficiario de la prestación de orfandad, siempre que en la fecha de la muerte fuera menor de veinticinco años, no efectúe un trabajo lucrativo por cuenta ajena o propia, o cuando realizándolo, los ingresos que obtenga resulten inferiores, en cómputo anual, a la cuantía vigente para el salario mínimo interprofesional, también en cómputo anual. La cuantía de la prestación de orfandad será el 70 por ciento de su base reguladora, siempre que los rendimientos de la unidad familiar no superen en cómputo anual el 75 por ciento del Salario Mínimo Interprofesional vigente en cada momento.

4.6 Derechos en materia de empleo y para la inserción laboral

El programa de inserción sociolaboral para mujeres víctimas de violencia de género, inscritas como demandantes de empleo en los Servicios Públicos de Empleo, incluye las siguientes medidas:

Itinerario de inserción sociolaboral, individualizado y realizado por personal especializado.

Programa formativo específico para favorecer la inserción sociolaboral por cuenta ajena.

Incentivos para favorecer el inicio de una nueva actividad por cuenta propia

Incentivos para las empresas que contraten a víctimas de violencia de género.

Incentivos para facilitar la movilidad geográfica.

Incentivos para compensar diferencias salariales.

Convenios con empresas para facilitar la contratación de mujeres víctimas de violencia de género y su movilidad geográfica

4.7 Derechos de las funcionarias públicas

- Permiso por razón de violencia de género sobre la mujer funcionaria: las faltas de asistencia de las funcionarias víctimas de violencia de género, totales o parciales, tendrán la consideración de justificadas por el tiempo y en las condiciones en que así lo determinen los servicios sociales de atención o de salud según proceda.

- Las funcionarias víctimas de violencia, para hacer efectiva su protección o su derecho de asistencia social integral, tendrán derecho a la reducción de la jornada con disminución proporcional de la retribución, o la reordenación del tiempo de trabajo, a través de la adaptación del horario, de la aplicación del horario flexible o de otras formas de ordenación del tiempo de trabajo que sean aplicables, en los términos que para estos supuestos establezca la Administración Pública competente en cada caso.

- Movilidad por razón de violencia de género: las mujeres víctimas de violencia de género que se vean obligadas a abandonar el puesto de trabajo en la localidad donde venían prestando sus servicios, para hacer efectiva su protección

o el derecho a la asistencia social integral, tendrán derecho al traslado a otro puesto de trabajo propio de su cuerpo, escala o categoría profesional, de análogas características, sin necesidad de que sea vacante de necesaria cobertura.

- Excedencia por razón de violencia de género: las funcionarias víctimas de violencia de género, para hacer efectiva su protección o su derecho a la asistencia social integral, tendrán derecho a solicitar la situación de excedencia sin tener que haber prestado un tiempo mínimo de servicios previos y sin que sea exigible plazo de permanencia en la misma.

4.8 Derivación a los diferentes Equipos multidisciplinares existentes en un JVM

Son precisamente las Oficinas de Atención a las Víctimas, que hasta hace poco tiempo se incardinaban en los Servicios Comunes Procesales Generales las que hasta ahora han realizado esta derivación de las Víctimas a los diferentes Equipos.

Una vez publicada en el BOE del 03/01/2024 la Orden PJC 1/2024, de 2 de enero, por la que se crean unidades administrativas, y teniendo en cuenta la nueva dependencia orgánica y funcional de estas oficinas a la Subdirección General de Cooperación y Coordinación Territorial de la Administración de Justicia, con carácter general los Decanatos y Servicios Comunes Generales **no ostentan tras la publicación de la Orden PJC 1/2024 ninguna competencia sobre el personal de las Oficinas de Asistencia** a las Víctimas del Delito (OAVD). Por esta razón, cualquier cuestión relacionada con este personal y que precise de la autorización por parte de la persona responsable del servicio correspondiente debe trasladarse a la Subdirección General de Cooperación y Coordinación Territorial de la Administración de Justicia.

5. ATENCIÓN A LOS DISTINTOS COLECTIVOS DE ESPECIAL VULNERABILIDAD

Adaptaciones en los procesos en los que intervengan personas con discapacidad para garantizar su participación en condiciones de igualdad.

5.1 Accesibilidad y envejecimiento. Casi el 20% de la población española tiene más de 65 años. De ella hay una parte importante que se puede considerar analógica. La digitalización profunda y rápida que se va a producir en la Administración de Justicia puede generar un proceso de exclusión de las personas culturalmente analógicas. Es necesario que se creen instrumentos estructurales para superar esa brecha digital.

Por otro lado, la Justicia ha sido un espacio con poca accesibilidad para las personas mayores que tienden a acudir a ella, aunque lo necesiten. En el mismo sentido hay que poner en marcha mediaciones institucionales y procedimientos adaptados que faciliten su uso.

La Oficina de Justicia en los municipios es un instrumento que va a incorporar parte de las acciones de este proyecto y una puerta de accesibilidad sencilla y permanente para las personas mayores.

5.2 Personas con discapacidad. La reforma introducida en las normas procesales por la Ley 8/2021, de 2 de junio, por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica, es un paso decisivo en la adecuación de nuestro ordenamiento jurídico a la Convención internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad, hecha en Nueva York el 13 de diciembre de 2006, tratado internacional que en su artículo 12 proclama que las personas con discapacidad tienen capacidad jurídica en igualdad de condiciones con las

demás en todos los aspectos de la vida. Toda actuación se deberá pues basar en el respeto a la dignidad de la persona, en la tutela de sus derechos fundamentales y en el respeto a la libre voluntad de la persona con discapacidad, así como en los principios de necesidad y proporcionalidad de las medidas de apoyo que, en su caso, pueda necesitar esa persona para el ejercicio de su capacidad jurídica en igualdad de condiciones con los demás.

No se trata, pues, de un mero cambio de terminología que relegue los términos tradicionales de «incapacidad» e «incapacitación» por otros más precisos y respetuosos, sino de un nuevo y más acertado enfoque de la realidad, que advierta algo que ha pasado durante mucho tiempo desapercibido: que las personas con discapacidad son titulares del derecho a la toma de sus propias decisiones, derecho que ha de ser respetado; se trata, por tanto, de una cuestión de derechos humanos.

A los efectos de la información que debe darse a la persona con discapacidad, y ahondando en la lectura de derechos que más arriba se ha explicado, debe tenerse en cuenta que en los procesos en los que participen personas con discapacidad, se realizarán las adaptaciones y los ajustes que sean necesarios. Dichas adaptaciones podrán venir referidas a la comunicación, la comprensión y la interacción con el entorno. Se deberá garantizar que: (art. 109 LECrim)

a) Todas las comunicaciones con las personas con discapacidad, orales o escritas, se realicen en un lenguaje claro, sencillo y accesible, de un modo que tenga en cuenta sus características personales y sus necesidades, haciendo uso de medios como la lectura fácil. Si fuera necesario, la comunicación también se hará a la persona que preste apoyo a la persona con discapacidad para el ejercicio de su capacidad jurídica.

b) Se facilite a la persona con discapacidad la asistencia o apoyos necesarios para que pueda hacerse entender, lo que incluirá la interpretación en las lenguas de signos reconocidas legalmente y los medios de apoyo a la comunicación oral de personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas.

c) Se permita la participación de un profesional experto que a modo de facilitador realice tareas de adaptación y ajuste necesarias para que la persona con discapacidad pueda entender y ser entendida.

d) La persona con discapacidad pueda estar acompañada de una persona de su elección desde el primer contacto con las autoridades y funcionarios.

Accesibilidad y discapacidad. Para asegurar la accesibilidad a la Justicia se van a desarrollar acciones orientadas a colectivos con discapacidades físicas, psíquicas o sensoriales. El 1% de la población española tiene una discapacidad intelectual y estos porcentajes se reflejan en el ámbito judicial. De acuerdo a un estudio reciente realizado por Plena Inclusión al 49% de las personas con discapacidad intelectual que llegaron a prisión, se les detectó la discapacidad en la propia prisión. Aproximadamente un 3,3% de los casos se detecta durante la vista. Estas personas requieren de acciones específicas que no les impidan el ejercicio de sus derechos por un problema de accesibilidad y comprensión.

Se requieren modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas en el contexto del acceso a la Justicia, cuando se requieran en un caso determinado, para garantizar la participación de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones con las demás.

Las líneas a desarrollar son:

- Adaptar el lenguaje jurídico a lectura fácil, braille y lengua de signos.

- Adaptar las sedes judiciales para asegurar la accesibilidad
- Impartir formación específica a abogados, procuradores, peritos o graduados sociales para facilitar el acceso a la justicia teniendo en cuenta las barreras que puedan surgir como consecuencia de distintos tipos de discapacidad.
- Emplear la tecnología para facilitar el acceso tanto a profesionales como a usuarios con diversidad funcional.
 - Profundizar en la función de los facilitadores. Estas personas trabajan, cuando es necesario, con el personal del sistema de Justicia y las personas con discapacidad para asegurar que haya una comunicación eficaz durante los procedimientos. Ayudan a las personas con discapacidad a entender y a tomar decisiones informadas, asegurándose de que las cosas se explican y se hablan de forma que puedan comprenderlas y que se proporcionan los ajustes y el apoyo adecuado. No hablan en nombre de las personas con discapacidad ni del sistema de Justicia, ni dirigen las decisiones.

6. OFICINAS DE JUSTICIA EN LOS MUNICIPIOS

Los Juzgados de Paz, según el artículo 99 LOPJ, se encuentran en todos los municipios donde no existe Juzgado de Primera Instancia e Instrucción, lo que supone que actualmente existen en España unos 7.600. De ellos, 1.109 disponen de instalaciones propias y funcionarios de la Administración de Justicia prestando servicio en los mismos -2.700 actualmente más los respectivos jueces de paz que no son profesionales-. La población residente en estos municipios es de más de 14 millones de habitantes.

Tras casi dos siglos de existencia de los Juzgados de Paz, las competencias que históricamente se les habían atribuido han quedado reducidas a las auxiliares de Registro Civil y la práctica de determinados actos de comunicación solicitados por vía de auxilio judicial. Las primeras están llamadas a desaparecer a corto plazo con la entrada en vigor de la nueva ley de Registro civil y la des-judicialización del mismo, y las segundas con la plena introducción de las comunicaciones electrónicas.

Esta situación supone que se están dedicando unos cuantiosos recursos económicos para soportar una estructura administrativa que no presta servicios suficientes a la ciudadanía, a la vez que un importante número de ciudadanos (el 30'45% de la población española) tiene que desplazarse al municipio cabeza del partido judicial del que depende o incluso a la capital de su provincia, para llevar a cabo actuaciones judiciales o, simplemente, tener acceso o solicitar documentación de los procedimientos en los que son parte.

Con el proyecto de Oficinas de Justicia se pretende dar respuesta a ambos problemas, ofreciendo a los ciudadanos unos servicios sin tener que desplazarse como hasta ahora, a la vez que se aprovechan los medios de los que se dispone actualmente en esos municipios. De esta forma se refuerza la accesibilidad a los servicios en todo el territorio, en especial en las áreas en riesgo de despoblación, y se genera una intermediación para las personas que tienen dificultades para aproximarse a la digitalización, especialmente las personas mayores.

Se pretende que en estas Oficinas se preste servicio a los ciudadanos no sólo en materia de procedimientos judiciales en los que son parte, sino también otros relacionados con distintas áreas de la Administración Pública. Una primera aproximación a los servicios a prestar sería la siguiente:

- Información general del estado de tramitación de procesos judiciales.
- Posibilidad de realización de cualquier gestión de índole procesal con cualquier órgano judicial.
- Posibilidad de ofrecer en sus instalaciones puntos de acceso a personal judicial que preste servicios en cualquier órgano judicial del territorio español.
- Practicar de actos de comunicación procesal con ciudadanos residentes en el municipio.
- Facilitar el acceso de los ciudadanos al Registro Civil.
- Prestación de los servicios de MASC.

El personal que presta servicios en los actuales Juzgados de Paz está llamado a tener un cometido destacado en este proyecto.

Este proyecto se va a coordinar con otras instituciones (Ministerios, Comunidades Autónomas y la FEMP) y contempla la posibilidad de ampliar progresivamente servicios como el acceso a certificados, estado de tramitaciones otras Administraciones o la posibilidad de utilizar la Oficina como coworking por personal de cualquier Administración aprovechando las infraestructuras puestas en marcha para el Servicio Público de Justicia. Es una herramienta de cohesión territorial y social y de eficiencia interadministrativa.

7. LAS PERSONAS MAYORES Y LAS ESPECIALIDADES EN SU CONTACTO CON LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA.

Tal y como establece la **Disposición adicional segunda del Real Decreto-ley 6/2023**, de 19 de diciembre, las administraciones con competencias en materia de Justicia garantizarán que todos los ciudadanos y ciudadanas, con especial atención a las personas mayores o personas con algún tipo de discapacidad, que se relacionan con la Administración de Justicia, puedan acceder a los servicios electrónicos en igualdad de condiciones con independencia de sus circunstancias personales, medios o conocimientos. A tal fin, se ajustarán en lo que sea de aplicación al Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público y demás regulación estatal y autonómica en materia de igualdad y no discriminación.

En el ámbito civil destaca la introducción de una serie de modificaciones legislativas en las que se ha tenido especialmente en cuenta la situación y necesidades de las personas mayores, para eliminar las barreras que les impiden participar en los procesos judiciales en igualdad de condiciones, contribuyendo a la creación de un servicio público de Justicia inclusivo y amigable, y así debe tenerse en cuenta el nuevo y claramente tuitivo art. 7 bis LEC, que debido a su importancia y novedosa praxis en su aplicación, merece por sí mismo recogerse expresamente:

«Artículo 7 bis LEC. Ajustes para personas con discapacidad y personas mayores. 1. En los procesos en los que participen personas con discapacidad y personas mayores que lo soliciten o, en todo caso, personas con una edad de ochenta años o más, se realizarán las adaptaciones y los ajustes que sean necesarios para garantizar su participación en condiciones de igualdad. A estos efectos, se considerarán personas mayores las personas con una edad de sesenta y cinco años o más. En el caso de las personas con discapacidad, dichas adaptaciones y ajustes se realizarán, tanto a petición de cualquiera de las partes o del Ministerio Fiscal, como de oficio por el propio tribunal. En el caso de las personas mayores que no alcancen la edad de ochenta años, dichas adaptaciones y ajustes se realizarán a petición de la persona interesada. En el caso de las personas con una edad de ochenta años o más dichas adaptaciones y ajustes se realizarán, tanto a petición de la persona interesada como de oficio por el propio tribunal. Las adaptaciones se realizarán en todas las fases y actuaciones procesales en las que resulte necesario,

incluyendo los actos de comunicación, y podrán venir referidas a la comunicación, la comprensión y la interacción con el entorno. 2. Las personas con discapacidad, así como las personas mayores, tienen el derecho a entender y ser entendidas en cualquier actuación que deba llevarse a cabo. A tal fin: a) Todas las comunicaciones, orales o escritas, dirigidas a personas con discapacidad, con una edad de ochenta o más años, y a personas mayores que lo hubieran solicitado se harán en un lenguaje claro, sencillo y accesible, de un modo que tenga en cuenta sus características personales y sus necesidades, haciendo uso de medios como la lectura fácil. Si fuera necesario, la comunicación también se hará a la persona que preste apoyo a la persona con discapacidad para el ejercicio de su capacidad jurídica. b) Se facilitará a la persona con discapacidad la asistencia o apoyos necesarios para que pueda hacerse entender, lo que incluirá la interpretación en las lenguas de signos reconocidas legalmente y los medios de apoyo a la comunicación oral de personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas. c) Se permitirá la participación de un profesional experto que a modo de facilitador realice tareas de adaptación y ajuste necesarias para que la persona con discapacidad pueda entender y ser entendida. d) La persona con discapacidad y las personas mayores podrán estar acompañadas de una persona de su elección desde el primer contacto con las autoridades y funcionarios. 3. Todos los procedimientos, tanto en fase declarativa como de ejecución, en los que alguna de las partes interesadas sea una persona con una edad de ochenta años o más, conforme a lo dispuesto en este artículo, serán de tramitación preferente.»

Poca explicación requiere este precepto, cuya aplicación conllevará importantes modificaciones en el modo de actuar de nuestros Juzgados y Tribunales en su día a día en la relación con estos colectivos.

8. DERECHOS DE LOS INVESTIGADOS, DETENIDOS, PROCESADOS.

El derecho del sospechoso o investigado a ser informado de los hechos presuntamente delictivos que se investigan y los indicios y pruebas que existen acerca de su perpetración, constituye una de las manifestaciones esenciales del derecho a un proceso equitativo y del derecho de defensa, pilares del proceso penal.

Las vertientes del derecho de información en el proceso penal se recogen en la Directiva 2012/13/UE, y tienen también su reflejo en la regulación contenida en la Ley de Enjuiciamiento Criminal. Por un lado, se recoge el derecho a ser instruido de los derechos procesales, tanto de toda persona a quien se atribuya un hecho punible (**art. 118**) como de toda persona detenida o presa (**art. 520**). Junto a ello, se reconoce el derecho del investigado a ser informado de los “hechos que se le atribuyan, así como de cualquier cambio relevante en el objeto de la investigación y de los hechos imputados”, información que debe facilitarse “con el grado de detalle suficiente para permitir el ejercicio efectivo del derecho de defensa” (art. 118.1.a) y 775); y “tomar conocimiento de las actuaciones” (salvo declaración de secreto, art. 302). Y el derecho de los detenidos o presos de ser informados de “los hechos que se le atribuyan y las razones motivadoras de su privación de libertad” (art. 520.2). Por último, y de forma instrumental y complementaria al derecho anterior, se contempla el derecho a examinar las actuaciones de los investigados “con la debida antelación para salvaguardar el derecho de defensa y en todo caso, con anterioridad a que se le tome declaración” (art. 118.1.b) y el derecho de los detenidos o presos de acceder a los elementos de las actuaciones que sean esenciales para impugnar la legalidad de la detención o privación de libertad (art. 520.2.d).

Si más arriba se ha indicado la responsabilidad del LAJ en el ofrecimiento de acciones al perjudicado, deberá exponerse aquí, con más empeño y diligencia si cabe la necesaria lectura y comprensión al denunciado o investigado de esos derechos y su efectiva realización para que así conste en el acta que se levantará al efecto y cuyo responsable va a ser el propi LAJ.

Por lo tanto, el derecho a ser instruido de los derechos que le asisten debe ser reconocido a todo investigado en un procedimiento judicial, siempre desde el momento mismo en que la

investigación ponga de relieve indicios suficientes acerca de la autoría de los hechos delictivos investigados, sin que sea admisible posponer este momento por necesidades de la investigación. De hecho, el primer párrafo del art. 118.1 LECrim exige que la información se produzca “sin demora injustificada”. Todo ello habrá de entenderse sin perjuicio de la posibilidad, en su caso, de interesar la declaración de secreto de las actuaciones, sin que con ello se vulnere el derecho fundamental expuesto en el art. 24 de la Constitución a la tutela judicial efectiva.

9. DOS PECULIARIDADES:

9.1 EL ART 13 ESTATUTO DE LA VÍCTIMA

9.2 CARENCIA DE VENTANILLA ÚNICA EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

9.1 EL ART 13 ESTATUTO DE LA VÍCTIMA trata del importante asunto de la participación de la víctima en la ejecución. Par ello se debe partir del escrupuloso cumplimiento de un ofrecimiento de acciones informando a la parte perjudicada de su derecho a ejercitar las acciones civiles y/o penales que le corresponde, e indicándole expresamente la posibilidad de que sea la acusación pública la que pueda ejercitar dichas acciones, eso sí, informando expresamente desde el primer contacto con las autoridades y funcionarios, incluyendo el momento previo a la presentación de la denuncia, a recibir, de manera inmediata, información adaptada a sus circunstancias y condiciones personales y a la naturaleza del delito cometido y de los daños y perjuicios sufridos, especialmente a “a ser notificada de las resoluciones a las que se refiere el artículo 7, que son:

- a) La resolución por la que se acuerde no iniciar el procedimiento penal.
- b) La sentencia que ponga fin al procedimiento.
- c) Las resoluciones que acuerden la prisión o la posterior puesta en libertad del infractor, así como la posible fuga del mismo.
- d) Las resoluciones que acuerden la adopción de medidas cautelares personales o que modifiquen las ya acordadas, cuando hubieran tenido por objeto garantizar la seguridad de la víctima.
- e) Las resoluciones o decisiones de cualquier autoridad judicial o penitenciaria que afecten a sujetos condenados por delitos cometidos con violencia o intimidación y que supongan un riesgo para la seguridad de la víctima. En estos casos y a estos efectos, la Administración penitenciaria comunicará inmediatamente a la autoridad judicial la resolución adoptada para su notificación a la víctima afectada.
- f) Las resoluciones a que se refiere el artículo 13.

A estos efectos, la víctima podrá designar una dirección de correo electrónico o, en su defecto, una dirección postal o domicilio, al que serán remitidas las comunicaciones y notificaciones por la autoridad.

La gran importancia del art. 13 del Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito, es ofrecer la posibilidad de que, aunque no se hayan mostrado las víctimas parte en el procedimiento por no estar personadas, y siempre que así lo hayan solicitado previa expresa información en el Juzgado, que podrán recurrir las resoluciones en las que, de una manera u otra, el condenado salga del Establecimiento Penitenciario (clasificación en tercer grado, permisos penitenciarios, licencias, salidas, etc), exponiendo expresamente

este precepto que para el anuncio de la presentación del recurso no será necesaria la asistencia de abogado.¹⁵

Es de destacar que, aunque no estuvieren personadas, las víctimas también legitimadas para:

- a) Interesar que se impongan al liberado condicional las medidas o reglas de conducta previstas por la ley que consideren necesarias para garantizar su seguridad, cuando aquél hubiera sido condenado por hechos de los que pueda derivarse razonablemente una situación de peligro para la víctima;
- b) Facilitar al Juez o Tribunal cualquier información que resulte relevante para resolver sobre la ejecución de la pena impuesta, las responsabilidades civiles derivadas del delito o el comiso que hubiera sido acordado.

Antes de que el Juez de Vigilancia Penitenciaria tenga que dictar alguna de las resoluciones indicadas, dará traslado a la víctima para que en el plazo de cinco días formule sus alegaciones, siempre que ésta hubiese efectuado la solicitud a que se refiere la letra m) del apartado 1 del artículo 5 de la Ley.

9.2 NO EXISTENCIA DE VENTANILLA ÚNICA PRESENCIAL.

La Administración de Justicia carece de una herramienta de presentación de documentación análoga a la que sí existe para la Administración en General al amparo del art.16.5 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, lo que provoca no pocas quejas en el devenir cotidiano de un Órgano Judicial, ya que se causa un verdadero problema a la ciudadanía que tiene que presentar documentación para un órgano distinto al de la localidad donde tiene su residencia.

Evidentemente la solución pasa por la remisión por correo con acuse de recibo al Órgano directamente o al Decanato u Oficina de Registro y Reparto del Órgano destinatario. O bien la forma ordinaria, que es a través de Sede Electrónica. ¿Puede haber alguna excepción a esa carencia de posibilidad de recepción de documentación para otros Órganos? ¿Atendiendo a la competencia funcional, podría entenderse que

¹⁵ Las tres resoluciones expresamente previstas en dicho art. 13 son:

a) El auto por el que el Juez de Vigilancia Penitenciaria autoriza, conforme a lo previsto en el párrafo tercero del artículo 36.2 del Código Penal, la posible clasificación del penado en tercer grado antes de que se extinga la mitad de la condena, cuando la víctima lo fuera de alguno de los siguientes delitos:

- 1.º Delitos de homicidio.
- 2.º Delitos de aborto del artículo 144 del Código Penal.
- 3.º Delitos de lesiones.
- 4.º Delitos contra la libertad.
- 5.º Delitos de tortura y contra la integridad moral.
- 6.º Delitos contra la libertad e indemnidad sexual.
- 7.º Delitos de robo cometidos con violencia o intimidación.
- 8.º Delitos de terrorismo.
- 9.º Delitos de trata de seres humanos.

b) El auto por el que el Juez de Vigilancia Penitenciaria acuerde, conforme a lo previsto en el artículo 78.3 del Código Penal, que los beneficios penitenciarios, los permisos de salida, la clasificación en tercer grado y el cómputo de tiempo para la libertad condicional se refieran al límite de cumplimiento de condena, y no a la suma de las penas impuestas, cuando la víctima lo fuera de alguno de los delitos a que se refiere la letra a) de este apartado o de un delito cometido en el seno de un grupo u organización criminal.

c) El auto por el que se conceda al penado la libertad condicional, cuando se trate de alguno de los delitos a que se refiere el párrafo segundo del artículo 36.2 del Código Penal o de alguno de los delitos a que se refiere la letra a) de este apartado, siempre que se hubiera impuesto una pena de más de cinco años de prisión.

se podría admitir la documentación dirigida a los Órganos ante los que se ha interpuesto recurso jurisdiccional, si es directamente devolutivo, como por ejemplo el recurso de queja? Nada dice al respecto la normativa procesal en cuanto a este *modus operandi*, si bien es práctica habitual su no aceptación, salvo la admisión generalizada del recurso de amparo ante el TC, en determinados territorios, ante el Órgano *a quo*.

10. CONCLUSIONES.-

Como corolario al presente trabajo, se debe partir que el derecho a la información, antes, durante y en la ejecución de un procedimiento judicial, dimana directamente del derecho fundamental a la tutela judicial efectiva que recoge el art. 24 de la Constitución, es decir, el derecho a ser informados, que si bien se establece como base del derecho de defensa, es claramente extrapolable a la relación del justiciable con la Administración de Justicia.

Esa información debe establecerse de la siguiente manera:

1. Allí donde estén implantadas las Oficinas de Atención al Público y/o Profesionales, éstas deben ser el cauce inicial y originario de obtención de información.
2. El acceso a las distintas Unidades deberá permitirse cuando se acredite el intento previo en las Oficina *ad hoc*, o ante citaciones o señalamientos directos.
3. La información que se debe dar al ciudadano o ciudadana debe ser veraz, directa, clara, sin tecnicismos. Se deberán aportar copias, testimonios o certificaciones, o permitir la exhibición, al amparo del art. 4 Reglamento Aspectos Accesorios, con la única limitación de que sean secretas o reservadas.
4. Las partes personadas deberán obtener la información directamente de los operadores jurídicos que le asisten y representan, si bien no está cercenada la posibilidad de obtención directa de las Oficinas Judiciales, que permite la Carta de Derechos de los Ciudadanos.
5. ¿Quién deberá transmitir esa información? Los Letrados y Letradas de la Administración de Justicia y funcionarios/as competentes de la Oficina judicial facilitarán a cualesquiera personas que acrediten un interés legítimo y directo cuanta información soliciten sobre el estado de las actuaciones judiciales. En el caso de los funcionarios, bajo la dirección y organización del LAJ como responsable de la Oficina.
6. La forma preferente que establece la Ley en esta relación bidireccional justiciable-Administración de Justicia es la telemática, máxime con la reforma introducida en la Leyes procesales por el RD-Ley 6/2023.
7. Se deberá tener especial implicación en la explicación de los derechos a las Víctimas, con las peculiaridades expuestas de Violencia sobre la Mujer, así como los colectivos vulnerables.
8. Es obligatorio facilitar a los interesados esta información, pero se deberá evitar el asesoramiento y la orientación jurídica.
9. Habrá en todas las Unidades judiciales impresos a disposición del justiciable para aquellos procedimientos que no precisen profesionales de la justicia.

Ponferrada, a 4 de marzo de 2.024



Centro de
Estudios
Jurídicos

BIBLIOGRAFÍA:

- **Protección de datos, ficheros judiciales y el secretario judicial**
Autora: María Teresa Rodríguez Valls. Secretaría Judicial Coordinadora
Publicado en página Oficial Ilre. Colegio Nacional de Secretarios de la Administración de Justicia
- **Atención al Público y a Profesionales en tiempos de Covid-19**
Autor: José Francisco Escudero Moratalla, Ldo. Admón de Justicia
Publicado en Página Oficial UPSJ, 31 enero 2021
- Justicia 2030 Elaboración de un plan de cogobernaza: **Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia para el Servicio Público de Justicia.**
 - **Protocolo de Comunicación de la Justicia 2020** Texto presentado por el presidente del TS y del CGPJ a la Comisión Permanente el 27 de mayo de 2020 y al Pleno el 28 de mayo de 2020
- **CIRCULAR 3/2018, SOBRE EL DERECHO DE INFORMACIÓN DE LOS INVESTIGADOS EN LOS PROCESOS PENALES** de la Fiscalía General del Estado
- Normativa utilizada: Ley de Enjuiciamiento Civil, Ley de Enjuiciamiento Criminal, Ley Reguladora de la Jurisdicción Social, Ley reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, Ley Orgánica del Poder Judicial y Real Decreto Ley 6/2.023, todo ellos consultados a través de **BOE CONSOLIDADO**
- **Recomendación del Defensor del Pueblo nº 22018374**
- **Página oficial del Consejo General del Poder Judicial** poderjudicial.es
- **Guía OVAD de recomendaciones para la evaluación individualizada de las víctimas y la elaboración de informes de vulnerabilidad por parte de las oficinas de asistencia a las víctimas del delito.** [Guía de recomendaciones para la evaluación individualizada de las víctimas y la elaboración de informes de vulnerabilidad por parte de las oficinas de asistencia a las víctimas del delito \(mjusticia.gob.es\)](http://mjusticia.gob.es)
- **GUÍA DE DERECHOS para las mujeres víctimas de violencia de género.** Elaborada por la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género guiaderechosESP.pdf (igualdad.gob.es)
 - **Acceso a la Justicia de Víctimas en Condición de Vulnerabilidad:** medidas orientadas al fortalecimiento del derecho de Asistencia Jurídica Gratuita Autora: Selena Tierno Barrios. Área de Derecho Procesal Universidad de Salamanca