

11. SIN ANIMADVERSIÓN: LA VALORACIÓN DE LOS ABOGADOS HABITUALMENTE LITIGANTES

11.1. INTRODUCCIÓN

En este capítulo analizamos datos obtenidos en las últimas encuestas de calidad realizadas entre abogados españoles habitualmente litigantes (AHL) en tribunales de justicia⁶⁵.

Dentro y fuera de España, los abogados habitualmente ejercientes en Tribunales han sido considerados como un buen referente para evaluar de manera ajustada la calidad ofrecida por la Administración de Justicia⁶⁶.

Es un área de investigación sociojurídica que fue iniciada hace siete años en España. El primer paso se efectuó en el año 1998, cuando el Ilustre Colegio de Abogados de Madrid encargó una encuesta entre los abogados habitualmente litigantes para que evaluaran el funcionamiento de los tribunales de justicia ubicados en Madrid⁶⁷, un trabajo que se ha convertido en el primer referente en España y en Europa de este tipo de instrumento para medir la calidad de la Justicia⁶⁸.

Este reto –la evaluación de los tribunales por parte de los abogados habitualmente litigantes- ha sido asumido sin ninguna timidez por parte del CGPJ como instrumento de conocimiento sobre la actividad de los Jueces y Magistrados.

Los argumentos que distinguen a los abogados como uno de los principales testimonios a la hora de enjuiciar la calidad de los tribunales

⁶⁵Como hemos hecho con los usuarios legos vamos analizar la perspectiva de este colectivo a la luz de los datos de la última encuesta a los AHL encargada por el CGPJ y hecha pública a principios del año 2005.

⁶⁶En esta línea puede verse, por ejemplo, en Estados Unidos el acuerdo que existe entre la Texas Office of Court Administration y el State Bar para evaluar los Tribunales. También, en los Trial Courts Performance Standards (vid. Staub, A. y Mohasseb, S., 1996, Implementation and institutionalization of the Trial Courts Performance Standards, Los Angeles Municipal Court, State Justice Institute). En Canadá está en marcha: The Nova Scotia Judicial Development Project (vid. Pole, D.H. 1997, Project Advisor School of Public Administration, Dalhousie University Halifax, Nova Scotia). En Europa vid. Benichou, 2002, op.cit. Les demandes...Y en España vid.



son muy evidentes. Podemos enumerar como factores más contundentes, en primer lugar, la magnitud y frecuencia de sus contactos con los Tribunales de Justicia y, en segundo lugar, su capacitación técnica para comprender todas las estrategias procesales por las que discurren las actividades judiciales⁶⁹.

El número de asuntos que un abogado habitualmente litigante lleva ante los Tribunales de Justicia es elevado, según jurisdicciones, varía entre treinta o cuarenta asuntos al año hasta casi un centenar. Esta cantidad acumulada en varios años nos asegura que cada abogado está estimando la actividad de la Justicia con un enorme conocimiento práctico de la realidad.

Desde un punto de vista metodológico del estudio de calidad, los abogados son el referente perfecto para calibrar la calidad ofrecida por la Administración de Justicia: son usuarios habituales -clientes en el argot de la calidad- y, además, técnicamente preparados. En ningún otro servicio hay un colectivo de usuarios con este perfil: un gran colectivo de profesionales de alta calidad técnica, externos a la organización y con mucha experiencia práctica en el funcionamiento de la Justicia.

Por supuesto, hay muchos obstáculos metodológicos que intentamos evitar o ir solucionando en sucesivas encuestas: sesgos, actitudes personales, problemas locales o coyunturales, generalización y un largo listado de problemas que en algunos casos nos impide abordar algún tema de relevancia judicial, esto es, que científicamente no se puede entrar en todos los asuntos con fiabilidad.

Inicialmente, la evaluación de los abogados fue criticada y etiquetada como sesgada y vengativa por parte de los Jueces⁷⁰. Sin embargo, los datos obtenidos nos indican que, globalmente, la valoración de los abogados sobre el funcionamiento de los Tribunales de Justicia no está marcada



Toharia y García de la Cruz, 1999, ob. cit. "Funcionamiento de los Tribunales...", y García de la Cruz, 2003, *Para medir la calidad (I)*..., ob. Cit.

⁶⁷Toharia, J.J. y García de la Cruz Herero, 1999, ob. cit.

⁶⁸En Europa no hay ninguna investigación parecida hasta tres años después, Benichou, M., <<Les demandes des professionnels de la justice>>, en Cavois, M.L, Dalle, H. Y Jean, J.P, 2002: La qualité de la justice, Paris, École nationale de la magistrature, págs. 41-61.

⁶⁹Vid. García de la Cruz Herrero, 2003, *Para medir la calidad (I)*..., ob.cit.

⁷⁰Es verdad que en el año 1988 los Abogados Laboralistas de Madrid realizaron una consulta informal que se llevó a cabo de manera artesanal para evaluar la actividad de los Juzgados de lo Social ubicados en Madrid Capital. Los resultados fueron publicados por algún diario nacional, la repercusión y el debate sobre la validez y fiabilidad de los datos fue enorme. En cualquier caso, fue esta iniciativa la que llevó al Ilustre Colegio de Abogados de Madrid a encargar la primera encuesta científica sobre la calidad de los Tribunales ubicados en la CAM, vid. Toharia y García de la Cruz, 1999, *Funcionamiento...*, ob.cit. En el año 2005 se ha replicado por parte de la Asociación de Abogados Laboralistas de la CAM una encuesta, parcial, sesgada, no representativa

por un sentimiento de venganza. Al contrario, es una evaluación muy matizada que refleja todos los cambios que se van produciendo, aunque, por supuesto, señalan con claridad los puntos negros de la actividad judicial en los Tribunales que son valorados, pero también destacan las virtudes y los esfuerzos que se realizan por parte de la Administración de Justicia para mejorar⁷¹.

11.2. LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA IDEAL PARA LOS ABOGADOS

11.2.1. Objetivo buscado

Este bloque de preguntas se ha introducido por primera vez en la encuesta realizada en los últimos meses del año 2004 y publicada ya en el 2005. La intención obvia es conocer el criterio calificado, y a nuestro juicio muy importante, de los abogados habitualmente litigantes (AHL) sobre los rasgos que debería tener una Administración de Justicia ideal. Una descripción que pretende alimentar una reflexión constante por parte de los gestores públicos con responsabilidad en el área de la Justicia⁷². En concreto, pensamos que los perfiles, los atributos preferidos por los abogados pueden apuntar nuevas iniciativas en la gestión de la actividad judicial o reforzar alguna de las que ya están en marcha.

Las categorías, los asuntos sobre los que se ha indagado han sido elaborados a partir de diversas reuniones que se tuvieron a lo largo del año 2004 con representantes de muchos Colegios de Abogados de toda España⁷³.

El perfil de esa Administración de Justicia ideal se ha investigado en cinco bloques: *el Juez, la Oficina Judicial, el Proceso Judicial, los Edificios e Infraestructuras* y las *Demandas de sus Clientes*, la ciudadanía (persona física o jurídica).

(sin criterios muestrales) y en la que se evidencia una intención esencialmente mortificante sobre los titulares de algunos Juzgados de lo Social de la CAM. No obstante, e indicadas esas deficiencias técnicas y sesgos, estamos ante una iniciativa legítima que nos indica que las encuestas a los AHL del CGPJ resultan insuficiente para las necesidades críticas de, al menos, una parte de la abogacía habitualmente litigante. Dicho claramente, habrá que pensar en incluir una valoración individual de los órganos judiciales.

⁷¹Debemos dejar constancia y agradecer la colaboración y apoyo que se ha prestado al trabajo de campo por parte del Consejo General de la Abogacía de España y de miles de abogados que pacientemente han contestado a un largo y fatigoso cuestionario.

⁷²Es una necesidad generada al observar, desde dentro del CGPJ, la cantidad de esfuerzos que se están poniendo por parte de todas las Administraciones Públicas en mejorar y adaptar la actividad judicial a la cambiante realidad social.

⁷³A lo largo del año 2004 la Vocalía de relación con los Colegios de Abogados del CGPJ convocó, a través de la Sección de Estudios Sociológicos, diversas reuniones monográficas sobre cada una de las jurisdicciones, a las que asistieron representantes de Colegios Profesionales de gran parte de España.



11.2.2. Rasgos más importantes de un Juez para los abogados

La característica más demandada del juez ideal es su *preparación y competencia técnica* (jurídica), mencionada por un 68% de los abogados, TABLA 1. En segundo lugar, *su imparcialidad*, mencionada por un 40%. Ambos son rasgos típicos y universales del papel de un buen juez en cualquier sociedad. Dos características que no nos sorprenden pero que sí confirman en qué magnitud es importante continuar el esfuerzo en la capacitación de las nuevas promociones en la Escuela Judicial y de toda la carrera mediante los cursos de formación continua. En este sentido, la capacitación, también se apuntan otras categorías que, sin duda, han de tenerse como objetivos de la formación de los Jueces: *la maestría en la conducción de los juicios y los actos procesales, su especialización o la capacidad de dirección de un equipo humano*, véase TABLA 1.



TABLA 1

BASÁNDONOS EN SU EXPERIENCIA COMO USUARIO DE LOS SERVICIOS QUE OFRECEN LOS TRIBUNALES DE JUSTICIA, DE LAS CARACTERÍSTICAS QUE VOY A LEERLE DÍGAME LAS TRES QUE USTED CONSIDERA MÁS IMPORTANTES EN LA CONFORMACIÓN DEL JUEZ O MAGISTRADO IDEAL.

* Tanto por ciento de abogados que citan alguno de estos rasgos

	Total	Laboral	Penal	Civil	Cont. Adm.
Su preparación y competencia técnica, jurídica	68	67	64	70	74
Su imparcialidad	40	41	41	39	41
Su laboriosidad	34	31	33	36	30
Su receptividad y accesibilidad a los representantes de las partes.	32	35	37	26	25
Su honestidad	30	28	32	30	28
Su maestría en la conducción de los Juicios y actos procesales	20	24	17	22	19
Su especialización	20	21	20	18	29
Su veteranía o experiencia	19	20	19	20	19
La capacidad de dirección de un equipo humano, la Oficina Judicial	17	15	19	18	12

En tercer lugar, han señalado una cualidad de la judicatura más ligada al quehacer cotidiano de la abogacía: *su receptividad y accesibilidad a los representantes de las partes*, mencionado por un 32% de entrevistados.

En cuarto lugar volvemos a temas más universales, como su honestidad mencionada por el 30% de los abogados como uno de los rasgos más importantes.

En la **TABLA 1** se observa que los abogados de lo contencioso-administrativo mencionan con más frecuencia *la preparación y competencia técnica y su especialización* y, con menor énfasis, *la receptividad y accesibilidad a los representantes de las partes o la capacidad de dirección de un equipo humano*.

Por su parte, los que ejercen en lo civil señalan con mayor frecuencia *la preparación técnica* y no demandan tanto *la receptividad y accesibilidad*. Justo al contrario que los penalistas, que requieren más receptividad y accesibilidad.

Finalmente, los laboristas demandan en más porcentaje que el resto de jurisdicciones *la maestría en la conducción de los juicios y actos procesales*, importándoles, también por encima de la media, *la receptividad y accesibilidad*.

11.2.3. Rasgos más importantes de la Oficina Judicial

La **TABLA 2** nos muestra los rasgos más importantes en el personal que soporta las oficinas judiciales. En esta ocasión, el criterio en todas las jurisdicciones ha sido homogéneo, sólo se ha detectado mayor énfasis, un 51%, entre los habituales de lo contencioso-administrativo, con la demanda de *accesibilidad no presencial mediante teléfono o internet*, y los penalistas, que solicitan más *amabilidad* en un 30%.

El atributo más demandado es *la preparación del personal*, un 72%, seguida de *la laboriosidad*, un 58%. En tercer lugar, con un 50% de menciones, está *la disponibilidad para ofrecer cualquier información sobre los asuntos*; un requerimiento que si le sumamos *la amabilidad*, con un



TABLA 2	
AHORA DÍGEME LAS TRES CARACTERÍSTICAS MÁS IMPORTANTES QUE DEBE CUMPLIR UNA OFICINA JUDICIAL PARA SER UNA OFICINA JUDICIAL PERFECTA, DE ESTAS QUE LE VOY A LEER:	
<i>Base: Total entrevistados, tanto por ciento que enuncian cada uno de los rasgos de la OJ</i>	
Preparación y competencia técnica del personal, funcionarios	72
Laboriosidad del personal.	58
Disponibilidad para ofrecer cualquier información sobre los asuntos	50
Accesibilidad no presencial, mediante teléfono o internet	43
Un horario extenso	25
Amabilidad	25

25%, podría ser la primera demanda de los abogados habitualmente litigantes.

Quedan así, como los cuatro grandes rasgos en los que habría que avanzar para consolidar una oficina judicial ideal:

- *Preparación técnica del personal y funcionarios.*
- *Laboriosidad y horario extenso.*
- *Amabilidad y disponibilidad para ofrecer información sobre los asuntos.*
- *Accesibilidad no presencial.*

11.2.4. Rasgos más importantes de un proceso judicial

En este apartado hemos prescindido de responsabilidades y valoraciones parciales para apuntar a la esencia de la actividad judicial, esto es, el propio proceso judicial. Por supuesto, se les podía haber preguntado por otros asuntos o de otra manera, sin embargo, las virtudes y limitaciones de la encuesta telefónica nos ha llevado a esta batería de preguntas.

La TABLA 3 nos permite observar el apoyo global y por jurisdicciones a cada uno de los rasgos encuestados. La característica más importante de un proceso judicial perfecto para los abogados no es la *rapidez procesal*, que ocupa el tercer lugar con un 37%; el elemento más apoyado como



sustancia de un proceso judicial modelo ha sido el de las *garantías para las partes*, con un 50% de menciones, que se incrementa entre los penalistas hasta un 57%.

En segundo lugar, también por delante de la *rapidez*, han apoyado la *calidad técnica y jurídica de las sentencias* un 40% del total de encuestados, que se eleva al 45%, cuando se trata de especialistas de lo contencioso-administrativo.

En cuarto lugar ha sido seleccionado por el 36% el *cumplimiento efectivo e inmediato de las sentencias*, un apoyo que llega al 40% entre los abogados del ámbito de lo civil. Un cumplimiento que por supuesto tiene que ser con garantías para las partes, según los propios abogados han reclamado como requerimiento más importante. Estamos ante una demanda múltiple de difícil armonía: rapidez, cumplimiento efectivo e inmediato y garantías para las partes.

TABLA 3

AHORA, VAMOS A CONSIDERAR LOS RASGOS DE LOS PROCESOS JUDICIALES QUE DEBERÍA TENER EL PROCESO JUDICIAL IDEAL O PERFECTO, ¿DÍGAME LAS TRES CARACTERÍSTICAS MÁS IMPORTANTES DE LAS QUE VOY A LEERLE?

	Total	Laboral	Penal	Civil	Cont. Adm.
Garantías para las partes	50	49	57	46	49
Calidad técnica y jurídica de las sentencias	40	42	40	37	45
Rapidez procesal	37	39	32	41	34
El cumplimiento efectivo e inmediato de las sentencias	36	37	32	40	35
Cumplimiento de los plazos procesales	30	27	28	31	32
Homogeneidad en los criterios aplicados.	22	22	23	20	22
Puntualidad en los señalamientos, citaciones, etc.	18	19	22	16	15
Plazos procesales flexibles, adaptados a la complejidad y urgencia de cada asunto	16	15	15	17	14
Inmediación del Juez o Magistrado	11	10	13	10	10
Capacidad para la citación efectiva de todos los implicados	7	7	7	7	6
Impulso de oficio del proceso.	7	8	8	7	5
Que el Tribunal informe de antemano cuándo pretende realizar el siguiente acto procesal	2	2	3	2	1



El quinto asunto en esta escalera de apoyos que puede verse en la **TABLA 3** es *el cumplimiento de los plazos procesales*. Este es un tema muy reiterado por la abogacía: que denuncian la inflexibilidad de los Tribunales con sus plazos y la impunidad con que algunos Tribunales incumplen los plazos procesales.

En el sexto lugar aflora, con un 22% de apoyo, un asunto que nos ha sorprendido que no tuviera más apoyo⁷⁴: *la homogeneidad en los criterios aplicados*, se entiende que por los titulares de los Tribunales de Justicia a lo largo y ancho de todo el proceso.

A partir del sexto puesto el apoyo baja del 20% y nos encontramos, **TABLA 3**, *la puntualidad en los señalamientos y citaciones*, con un 18%; *plazos procesales flexibles, adaptados a la complejidad y urgencia de cada asunto*, un 16%; *la intermediación del Juez*, un 11%; *la capacidad para la citación efectiva de todos los implicados*, un 7%; *el impulso de oficio del proceso*, otro 7% y, finalmente, con sólo un 2% de apoyo: *que el tribunal informe de antemano cuándo pretende realizar el siguiente acto procesal*.



11.2.5. Rasgos más importantes de los edificios e infraestructuras judiciales

Sin duda, en los últimos años se está realizando un gran esfuerzo presupuestario en mejorar los edificios judiciales y sus infraestructuras. En este sentido es conveniente oír la opinión de los abogados habitualmente litigantes.

La **TABLA 4** confirma, rotundamente, algo que ya se sabía: los abogados prefieren la concentración de los Tribunales en Edificios o Ciudades Judiciales⁷⁵. La primera pregunta indaga la aceptación de las Ciudades Judiciales y tiene un apoyo general del 60% de los entrevistados.

La tercera categoría plantea una alternativa: la concentración de los Tribunales por jurisdicciones. Es una opción que ha quedado a mucha distancia de la Ciudad Judicial. Lo que podíamos denominar como Edificio Jurisdiccional es apoyado por el 36% de los abogados, algo más por laboristas y los especialistas de lo contencioso-administrativo, donde el apoyo es del 39%.

⁷⁴Una expectativa que se generó en los encuentros con abogados ya mencionados.

⁷⁵Se sabía a través de los colegios profesionales.

El segundo rasgo más apoyado entre todos los cuestionados es *el centro técnico que ofrezca libremente... la posibilidad de fotocopiar, enviar y recibir faxes, correo informático e imprimir documentos informáticos*, un 52% de la totalidad de abogados lo requiere, y hasta un 57% entre los penalistas. Es un tema que hemos planteado a la luz de la constante crítica, creemos que justificada, de una falta de medios e infraestructuras en sede judicial a disposición de los letrados que en muchas ocasiones tienen que solucionar asuntos de manera inmediata. Un tema, en el que redundan las dos categorías siguientes; *lugares adaptados para realizar reuniones con los clientes o entre las partes*, con un 33% y; *un punto de información con capacidad para dar información sobre todo el ámbito judicial*, con el 22%.

Han quedado con menos apoyo, TABLA 4, los siguientes rasgos: *un servicio de orientación jurídica*, 17%; *zonas de espera preparadas*, 16% y; *paneles de información de actuaciones judiciales de ese día y su desarrollo*.

EN CUANTO A LOS RASGOS E IDONEIDAD QUE HAN DE TENER LOS EDIFICIOS E INFRAESTRUCTURAS JUDICIALES. CUÁLES CONSIDERA MÁS IMPORTANTES...					
	Total	Laboral	Penal	Civil	Cont. Adm.
Agrupación de todos los Tribunales de todos los ordenes en una zona	60	59	61	59	59
Que cada edificio judicial cuente con un centro técnico que ofrezca libremente a los abogados y procuradores la posibilidad de fotocopiar, enviar y recibir faxes, correo electrónico e imprimir documentos informáticos.	52	48	57	50	54
Agrupación de todos los Juzgados o Tribunales de un orden jurisdiccional en una zona	36	39	33	38	39
Lugares adaptados para realizar reuniones con los clientes o entre las partes.	33	31	34	33	33
Un punto de información con capacidad para dar información sobre todo el ámbito judicial	22	22	21	23	20
Un Servicio de Orientación Jurídica	17	16	17	16	16
Zonas de espera preparadas	16	17	17	15	14
Paneles de información de las actuaciones judiciales de ese día y su desarrollo	14	12	15	15	16



11.2.6. Los rasgos más importantes de la actividad judicial para los clientes

Como hemos visto, el CGPJ realiza con cierta periodicidad encuestas a los usuarios, los clientes de los abogados. No obstante, no hemos querido perder la oportunidad para descubrir la percepción que tienen los abogados de las demandas de la ciudadanía, pensando que los letrados son unos testigos excepcionales de la experiencia y vivencia de los ciudadanos en los procesos judiciales.

En la TABLA 5 se puede observar, ordenada de mayor a menor, la valoración media de lo que piensan los abogados sobre la incidencia en sus clientes⁷⁶ de esos ocho rasgos de la actividad judicial. Lo más importante para ellos es *la percepción de que la Justicia ha decidido conforme a Derecho*, con un 7.16; le sigue *la rapidez en la ejecución*, con un 7.10, y *la rapidez en la resolución*, 7.06. Podríamos estar ante el trípode de una Justicia adaptada al ciudadano. Una vez más, por encima de *la rapidez* se alza la propia sustancia de la Justicia aquí representada por *una decisión conforme a Derecho*. Con esta apreciación no estamos justificando la lentitud o los retrasos, simplemente queremos resaltar que cualquier esfuerzo en el objetivo de disminuir los tiempos de respuestas tiene que



TABLA 5	
... Y PENSANDO EN SUS CLIENTES, EVALÚE LA IMPORTANCIA DE LOS SIGUIENTES RASGOS DE LA ACTIVIDAD JUDICIAL	
(valorado en la escala del cero al diez, donde diez es muy importante y cero nada importante para el cliente)	
Base: Total entrevistados	
	MEDIA
- La percepción de que la Justicia ha decidido conforme a Derecho.	7.16
- La rapidez en la ejecución.	7.10
- La rapidez en la resolución.	7.06
- La claridad y motivación de las resoluciones judiciales.	6.99
- Accesibilidad a la información sobre su asunto.	6.94
- La inmediatez.	6.88
- La percepción de que el Juzgado ha realizado un trabajo riguroso.	6.69
- La percepción de que la Justicia es humana, cercana a la vida real de los ciudadanos.	6.30

⁷⁶Esta evaluación se realiza en una escala del cero al diez, donde cero implica sin ninguna importancia y diez, muy importante. Los datos son la media aritmética de todas las puntuaciones que han dado los abogados a cada uno de los rasgos.

seguir manteniendo el estándar de garantías y de decisiones ajustadas a Derecho⁷⁷.

El resto de temas que se muestran en la TABLA 5 obtienen también un gran apoyo por parte de los abogados. El valor más relegado es el de *una Justicia humana y cercana a la vida real de los ciudadanos*, con un 6.30. El resto: *la claridad y motivación de las resoluciones*, 6.99; *la inmediatez*, con un 6.88; y *la percepción de que el juzgado ha realizado un trabajo riguroso*, con 6.69, son todos ellos asuntos importantes para sus clientes, a juicio de los letrados.

11.3. PRINCIPALES PROBLEMAS DE LA JUSTICIA ESPAÑOLA PARA LA ABOGACÍA HABITUALMENTE EJERCIENTE

En este epígrafe hemos pedido a los abogados que vayan más allá de una calificación sobre temas propuestos y nos muestren su diagnóstico de manera más espontánea, para ello se les ha preguntado: *A su juicio, ¿cuáles son los principales problemas a los que se enfrentan en la actualidad la Administración de Justicia española, en general?*

Se les ha permitido enumerar hasta tres problemas o temas que, posteriormente, en el análisis y la exposición hemos acumulado en una sola categoría, agrupando aquellas respuestas que hemos considerado que aludían al mismo asunto. No obstante, en algunas ocasiones hemos preferido mantener su enunciado, generando así dos categorías cercanas pero que proponen énfasis diferentes. En concreto, es el caso de la “masificación o acumulación de procesos”, un problema en muchas dimensiones similar a de la “lentitud”.

El diagnóstico es claro -TABLA 6-, el grueso de la profesión enuncia como principal problema de la Justicia española la lentitud, un asunto sobre el que se podría emitir la siguiente ecuación organizativa:

**LENTITUD = FALTA DE MEDIOS + FALTA DE JUECES
Y PERSONAL + MASIFICACIÓN.**

⁷⁷Este argumento está ya desarrollado en Cruz Herrero, 2003, *La calidad de la Administración (I)*... *ob. cit.*



TABLA 6

**A SU JUICIO ¿CUÁLES SON LOS PRINCIPALES PROBLEMAS
A LOS QUE SE ENFRENTA EN LA ACTUALIDAD
LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA ESPAÑOLA, EN GENERAL?**

(Se admitieron hasta tres respuestas por entrevistado).

BASE: TOTAL ENTREVISTADOS	
Lentitud	54
Falta de medios / infraestructuras/ Escaso presupuesto/ falta de incentivos/ funcionarios mal pagados	33
Falta de jueces / personal/ Falta de juzgados	29
Carencias de formación de los jueces , funcionarios, etc.	16
Masificación / Acumulación de procesos ⁷⁹	14
Falta de motivación del personal de los juzgados/ Desidia/ Pocas ganas de trabajar/ Incumplimiento de la jornada laboral	9
Mala atención/ mal servicio/ Baja calidad	5
Inseguridad jurídica/ No hay uniformidad de criterios/ Arbitrariedad/ Parcialidad/ Desigualdad de las partes	4
Falta de organización/ control	4
Prepotencia de los jueces	3
Leyes deficientes/ leyes lejanas a la realidad/ en constante cambio/ ineficaces	3



No hay duda, el principal problema es la lentitud y los abogados creen que está provocada por *la falta de medios y personal* que a su vez generan lentitud o atasco y masificación .

En segundo lugar, pero a mucha distancia, se enumeran problemas como *la falta de formación* (jueces y personal) enunciada por el 16%, *la falta de motivación*, con un 9% de apoyo. Dos temáticas que apuntan problemas de gestión más cotidianos como son la formación continua y la incentiviación del personal.

Quedan con porcentajes más reducidos asuntos como *la mala atención*, 5%; *inseguridad jurídica*, 4%; *falta de organización o control*, 4%; *leyes deficientes* 3%; y *prepotencia de los jueces*, 3%.

Todos estos rasgos implican críticas importantes, pero también podemos analizar el escaso respaldo a otros temas. Dicho de otro modo, sorprende que sólo un 4% de los abogados habitualmente ejercientes

⁷⁸Por supuesto, la opinión recabada con la encuesta sí es real. Nuestra duda radica en esta ocasión en si hemos acertado al dejar al entrevistado que anuncie por su cuenta los principales problemas, en lugar de ofrecerle un asunto y que calibrara su incidencia o presencia en la realidad judicial española. Dicho de otro modo, si les hubiéramos preguntado por ello suponemos que un porcentaje mayor de abogados –que desconocemos- lo habría apoyado como cierto.

TABLA 7

**DISTRIBUCIÓN REGIONAL
A SU JUICIO, ¿CUÁLES SON LOS PRINCIPALES PROBLEMAS
A LOS QUE SE ENFRENTA EN LA ACTUALIDAD LA
ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA ESPAÑOLA EN GENERAL?**

BASE: TOTAL ENTREVISTADOS, NOVIEMBRE DE 2004

¿Competencia transferidas?	Lentitud	Falta de medios	Falta de Jueces	Falta de formación	Falta de motivación personal
Total España:	54	33	29	16	9
Andalucía (sí)	54	37	32	15	9
Aragón	43	38	33	12	8
Asturias	60	33	33	14	7
Baleares	40	41	34	21	9
Canarias (sí)	49	41	36	14	5
Cantabria	44	38	34	19	5
Castilla la Mancha	50	39	32	17	8
Castilla León	53	32	28	13	4
Cataluña (sí)	49	33	28	17	9
Valencia (sí)	55	33	29	19	14
Extremadura	60	23	27	15	3
Galicia (sí)	54	25	32	15	9
Madrid (sí)	57	33	26	16	8
Murcia	45	44	31	13	11
Navarra (sí)	55	33	34	8	7
País Vasco (sí)	64	16	28	16	6
Rioja	45	63	41	9	8



haya mencionado *la inseguridad jurídica o la falta de organización y control* en una organización tan extensa como la judicial que depende de tantos gestores al mismo tiempo, y donde, además, todos los titulares (jueces y magistrados) resuelven con independencia en cada uno de los asuntos en los que tratan. En la medida que esta apreciación sea real⁷⁸, podemos estar hablando de un “gran éxito” del sistema judicial español.

⁷⁹En principio, la categoría “masificación/acumulación de procesos” está señalando a la “lentitud”; sin embargo, al ser una categoría espontánea de los entrevistados hemos preferido dejarla como ellos la han enunciado.

No obstante, lo deseable es conseguir que ninguna de estas categorías lleguen a ser enunciadas como problemas de la Administración de Justicia española.

Aunque la pregunta sobre *la Administración de Justicia*, en general... hemos creído que la Comunidad Autónoma donde ejercen habitualmente los entrevistados podría incidir en su apreciación de *los principales problemas a los que se enfrenta en la actualidad la Administración de Justicia*. Por lo tanto, las diferencias que se observan en la TABLA 7 (distribución por Comunidades Autónomas) no son valoraciones directas de la situación de la Justicia en dichas Comunidades. Con relación a la lentitud, es citada en menor proporción en Baleares, Aragón, Cantabria, Murcia y Rioja, y se ve como problema en mayor medida por los abogados del País Vasco, Asturias y Extremadura.

La falta de medios, secundada de manera destacada en Rioja, seguida de Murcia, Baleares y Asturias y menos apoyada por los abogados del País Vasco (qué sí se quejaban de la lentitud por encima de la media). También es menos considerada por los abogados extremeños y gallegos.

La falta de jueces es más mencionada en la Rioja, Canarias, Baleares, Cantabria y Navarra y la *falta de formación o la falta de motivación* del personal sólo muestra diferencias claras en la Rioja y Navarra.



11.4. INDICADORES SOBRE LA RELACIÓN PROFESIONAL: ABOGACÍA VERSUS JUDICATURA

11.4.1. ¿Cuántos abogados consideran que nos les dieron la razón teniéndola claramente?

Ya hemos comentado que los abogados habitualmente litigantes a los que hemos entrevistados llevan al año más de treinta o cuarenta asuntos. Esta experiencia, acumulada por varios años, nos permite deducir que cada abogado está recordando más de un centenar de pleitos cuando responde a la encuesta. Sin embargo, cuando se les pregunta: “¿Con qué frecuencia ha considerado usted que pese a tener claramente la razón (parcial o totalmente) los Tribunales no se la concedían?”, hay que considerar

que el profesional recordará de manera más marcada una ocasión de frustración que tres agradables resoluciones que le han favorecido. Por otro lado, la distribución de los casos que le llegan a un gran colectivo de abogados seleccionados al azar debería marcar, a la larga, un cincuenta por ciento de resoluciones negativas y otro tanto positivas. Por lo tanto, la pregunta va dirigida a cuántas de las resoluciones desfavorables, aproximadamente el 50%, considera cada entrevistado que fueron equivocaciones claras del Juez o Magistrado.

TABLA 8

¿CON QUÉ FRECUENCIA HA CONSIDERADO USTED QUE PESE A TENER CLARAMENTE LA RAZÓN (parcial o totalmente) los Tribunales no se la concedían?

	Total	Laboral	Penal	Civil	Cont. Adm.
En muchas ocasiones	12	15	12	9	12
En algunas ocasiones o rara vez	86	83	86	89	86
Nunca	2	2	2	2	2

Dicho todo esto, los datos obtenidos en la encuesta nos muestran, **TABLA 8**, que un 12% de los abogados consultados consideran que en muchas ocasiones los Tribunales no les han concedido la razón, creyendo ellos que la tenían claramente. Por supuesto, estamos ante una estimación subjetiva, pura opinión; aún así, sorprende que un 88% de la profesión no asuma este supuesto: que no les han dado la razón en un asunto que ellos consideran que sí la tenían, y nos digan que esto ha ocurrido sólo en algunas ocasiones, rara vez o nunca, sabiendo que la inmensa mayoría de ellos, por no decir la totalidad, ha visto desestimada parcial o totalmente su causa en más de una ocasión.

11.4.2. ¿Cuántos consideran que han recibido un trato vejatorio por parte de algún juez?

En los trabajos de elaboración de la encuesta a los abogados de Madrid del año 1999 se observó que en la interacción entre Jueces y Letrados



se producían enfrentamientos que, en algunas ocasiones, traspasaban la esfera profesional calando en la personal⁸⁰. Nos referimos a escenas en las que un abogado o un Juez llevan a cabo acciones o comentarios que la otra parte llega a considerar como una vejación⁸¹. Normalmente, situaciones provocadas bien a través de un exceso de confianza o falta de profesionalidad, o bien por un abuso de autoridad.

Para medir este fenómeno se redactó en la encuesta a usuarios expertos del año 2002 la siguiente pregunta, que se ha replicado en el año 2004: *¿En alguna ocasión ha sido objeto de actitudes vejatorias por parte de algún Juez o Magistrado?* El objetivo de esta pregunta no es conocer en qué ocasiones un juez ha tratado vejatoriamente a un abogado. Se trata de investigar en qué magnitud los abogados han tenido este sentimiento. Por lo tanto, las respuestas no son un indicador de las veces que se ha producido este hecho, sino del sentimiento, de la apreciación subjetiva pero legítima sobre la forma en que han sido tratados por un juez. Ítem más, cabe suponer que si la pregunta se traslada a los jueces, conoceríamos, seguramente en una magnitud también sorprendente, el porcentaje de jueces que se han sentido ofendidos personalmente por parte de algún letrado.

Ahora bien, no debemos olvidar que en el ámbito de los Tribunales el poder, la autoridad y la capacidad de actuación están claramente volcadas a favor de Jueces y Magistrados. Por lo tanto, las consecuencias, queridas o no, de su actuación son, sin duda, de mayor impacto que la que pueda ejercer un letrado en el sentido opuesto. Dicho de otro modo, la réplica de esta pregunta a los Jueces y Magistrados no puede, ni debe ser literal. Antes tenemos que indagar los modos y maneras en que un letrado, seguramente de forma menos explícita, puede llegar a impactar o extralimitarse en su interacción con Jueces y Magistrados.

Hechas estas matizaciones, volvemos a la pregunta realizada en esta encuesta del año 2004, Tabla 9. Pues bien, de nuevo el mismo porcentaje del año 2002, un 45% del total de abogados habitualmente litigantes ha declarado que sí cuando se le ha preguntado: *¿En alguna*



⁸⁰Toharia, y García de la Cruz, 1999, *ob.cit.*

⁸¹El diccionario de la Lengua Española de la RAE define como Vejar: Maltratar, molestar, perseguir a un perjudicarlo o hacerle padecer. Creemos que las críticas en el seno de actos públicos pueden generar con más facilidad de la que perciben algunos jueces sensación de vejación, precisamente por ser escenarios públicos donde el letrado está ante sus clientes, otros compañeros e incluso el público.

oportunidad ha sido usted objeto de actitudes vejatorias por parte de algún Juez o Magistrado?

Sin duda, es un mal dato⁸². Como decíamos en el informe de la encuesta del año 2003: “hay que considerar que este 45% no se traduce, ni mucho menos, en un 45% de Jueces vejadores. En efecto, sólo se ha entrevistado a letrados que al menos hubieran llevado 25 asuntos en el último año, por lo tanto, cada uno de los abogados entrevistados habrá tenido como mínimo cerca de un centenar de encuentros profesionales con diversos Jueces, y varios con cada uno de ellos. Estas magnitudes hay que multiplicarlas por varios años de trabajo. En este panorama observamos que pocos jueces o muchos sólo en alguna ocasión han llegado a provocar este sentimiento en un 45% de los abogados entrevistados”⁸³.

La TABLA 9 nos permite también observar que el porcentaje de abogados litigantes que declaran haber sido objeto de actitudes vejatorias ha cambiado en las jurisdicciones entre el año 2002 y el 2004. Son diez puntos menos entre los abogados de lo contencioso-administrativo,



TABLA 9

¿EN ALGUNA OCASIÓN HA SIDO USTED OBJETO DE ACTITUDES VEJATORIAS POR PARTE DE ALGÚN JUEZ O MAGISTRADO?

	Total		Laboral		Penal		Civil		Cont. Adm	
	2004	2002	2004	2002	2004	2002	2004	2002	2004	2002
Sí	45	45	41	47	51	45	44	44	34	44
No	55	55	59	53	49	55	56	56	66	56

TABLA 10

¿DENUNCIÓ ESTE COMPORTAMIENTO ANTE EL CONSEJO GENERAL DEL PODER JUDICIAL?

BASE: RESPONDEN “SÍ” EN P.12=1941

Sí	10
No	90
No contesta	--

⁸²Es un mal dato pero no se ha incrementado desde la anterior encuesta. No sabemos en qué medida son los mismos, por ello en próximas encuestas intentaremos acotar el período de tiempo al que se refieren, para poder comprobar la tendencia y que no sea una pregunta meramente acumulativa.

⁸³García de la Cruz, 2003. *La calidad (I)*, ob. cit. pág. 34.

respecto al total y al año 2002. También ha bajado en menor magnitud en el ámbito laboral. Por el contrario, es una sensación a la que aluden el 51% de los abogados penalistas.

Por otra parte, y tal como muestra el Tabla 10, sólo un 10% de los abogados que sí se sintieron tratados vejatoriamente declara haber denunciado el comportamiento. Partiendo de la consideración cierta de que son sujetos que saben defender sus derechos, hemos de suponer que en la mayoría de las situaciones estamos ante roces no excesivamente graves o ante umbrales de tolerancia, por parte de los abogados, muy altos. Esto es, que sólo en situaciones muy graves consideran la necesidad de denunciar al juez ante el CGPJ.

11.5. VALORACIÓN EN CONJUNTO DEL FUNCIONAMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

11.5.1. *Primera impresión: la situación de la Justicia* y su evolución en los últimos años



232

La primera valoración global realizada por los abogados españoles es claramente negativa: el 55% piensa que la Administración de Justicia está mal. Sólo un 18% opinan que la situación es *buena o muy buena*, véase la TABLA 11.

Sin embargo, esta crítica mayoritaria queda matizada con los datos obtenidos en la segunda pregunta: *En todo caso, y siempre según su opinión, ¿diría usted que, en conjunto, a lo largo de los últimos dos o tres años el funcionamiento de la Administración de Justicia española? ha mejorado, ha empeorado...* donde un 44% de los abogados responden que en “los últimos dos o tres años el funcionamiento de la Administración de Justicia española” ha mejorado, véase la TABLA 12. Una opinión un poco más extendida entre los abogados especializados en lo contencioso-administrativo, con un 47%; y los de civil donde lo apoyan el 46%; siendo algo más críticos los abogados de lo penal, con un 42%; y los de lo laboral con un 41%. En cualquier caso, no son diferencias muy significativas, la mayoría, un 44%, opinan que se ha mejorado y sólo un 18%, aproxi-

TABLA 11

¿EN CONJUNTO Y EN LÍNEAS GENERALES, CÓMO DEFINIRÍA USTED LA ACTUAL SITUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA ESPAÑOLA?

BASE: TOTAL ENTREVISTADOS, NOVIEMBRE DE 2004

1. Muy buena	1%	18
2. Buena	17%	
3. Regular	26%	26
4. Mala	41%	55
5. Muy mala	14%	

TABLA 12

EN TODO CASO, Y SIEMPRE SEGÚN SU OPINIÓN, ¿DIRÍA USTED QUE, EN CONJUNTO, A LO LARGO DE LOS ÚLTIMOS DOS O TRES AÑOS EL FUNCIONAMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA ESPAÑOLA...

BASE: TOTAL ENTREVISTADOS, AÑO 2004, PORCENTAJES

1. Ha mejorado mucho	4	44
2. Ha mejorado algo	40	
3. Ha permanecido mas o menos igual	37	37
4. Ha empeorado algo	13	18
5. Ha empeorado mucho	5	

madamente dos de cada diez abogados habitualmente litigantes piensan que se ha empeorado.

En términos de análisis de la calidad percibida, en este caso por la abogacía, la combinación de los resultados de estas dos primeras preguntas nos muestra que la demanda de los abogados que habitualmente acuden a los Tribunales de Justicia es superior al servicio que está ofreciendo la Justicia (primera pregunta, TABLA 11); pero la segunda pregunta, nos indica que estos profesionales sí están apreciando y valorando las mejoras, los esfuerzos, que se están produciendo en el ámbito de la Administración de Justicia en los últimos años.



11.5.2. La valoración conjunta según la jurisdicción en la que trabajan

En este epígrafe comentamos los datos de valoración global por jurisdicciones. Ahora bien, conviene aclarar que en el cuestionario se les está interrogando “en conjunto y en líneas generales” sobre la situación actual de la Administración de Justicia española en conjunto. Por lo tanto, no están juzgado su jurisdicción en concreto. A pesar de ello, sabemos que su principal referencia a la hora de valorar la situación de la Justicia en general es la jurisdicción en la que trabajan habitualmente y, en este sentido, sí tiene interés conocer su valoración general por jurisdicciones.

Hemos visto que la evaluación global es mala, no obstante, el contraste según jurisdicciones nos permite observar que son los abogados que ejercen habitualmente en los tribunales de lo civil los que en mayor proporción son críticos: el 58% opina que la situación es *mala* o *muy mala*, TABLA 13. En contraste, los laboralistas se muestran algo menos críticos, son de esta opinión un 49%.



TABLA 13

¿EN CONJUNTO Y EN LÍNEAS GENERALES, CÓMO DEFINIRÍA USTED LA ACTUAL SITUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA ESPAÑOLA?

	Total	Laboral	Penal	Civil	Cont. Adm.
Muy buena o buena	18	22	18	16	19
Regular	26	28	27	25	28
Mala o muy mala	55	49	54	58	52

TABLA 14

EN TODO CASO, Y SIEMPRE SEGÚN SU OPINIÓN, ¿DIRÍA USTED QUE, EN CONJUNTO, A LO LARGO DE LOS ÚLTIMOS DOS O TRES AÑOS EL FUNCIONAMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA ESPAÑOLA...

	Total	Laboral	Penal	Civil	Cont. Adm.
Ha mejorado mucho o algo	44	41	43	47	47
Ha permanecido más o menos igual	37	40	37	34	37
Ha empeorado mucho o algo	18	17	19	20	15

En la estimación del progreso en los últimos años observamos mayor porcentaje de referencias positivas entre los abogados especializados en lo civil y lo contencioso-administrativo, TABLA 14.

11.6. VALORACIÓN DE LA INVERSIÓN EN JUSTICIA

Los responsables de la inversión en infraestructuras y de los funcionarios de las oficinas judiciales son las Comunidades Autónomas allí donde las competencias están transferidas –ocho comunidades en las que se ha puesto un (sí) en la TABLA 15 que muestra los datos-, siendo el Ministerio de Justicia el gestor y responsable en el resto del territorio en este aspecto.

Los datos globales, TABLA 19, son claros, el 82% de los abogados opina que no se está invirtiendo suficientemente. Por supuesto, estamos ante una percepción subjetiva que no refleja de manera objetiva los esfuerzos realizados. Sin embargo, más allá de los datos económicos y claramente objetivables como las nuevas oficinas, juzgados, edificios o ciudades judiciales, todo ello tiene que lograr la satisfacción de los usuarios que se acercan a los Tribunales de Justicia.

El contraste entre Comunidades Autónomas, también en el TABLA 19, nos permite ver que sí se aprecia la inversión, en unos más que en otros, pero que no siempre el gasto en infraestructuras es la única vía para mejorar la calidad o al menos la calidad percibida por los abogados habitualmente litigantes. Así, observamos que en Valencia, Navarra y el País Vasco los encuestados reconocen en mayor proporción que sí se ha invertido suficientemente. Tal vez podría llamarnos la atención que una inversión tan espectacular como la Ciudad de la Justicia de Valencia sólo arrastre a un 23% de los abogados de esa Comunidad Autónoma a enunciar como suficiente la inversión realizada; en el caso de Navarra y, sobre todo, del País Vasco sí parece haber un reconocimiento más acorde al esfuerzo realizado. De hecho, deberíamos asumir que el 50% alcanzado en el País Vasco seguramente es el techo al que se puede llegar aspirar en esta valoración⁸⁴.

⁸⁴ como el cliente tiende a detenerse en el elemento menos satisfactorio del conjunto del servicio, resulta especialmente difícil obtener tasas altas de satisfacción en materia de servicios.”, Horovitz, J. 1993, La calidad del servicio. A la conquista del cliente, España, McGraw-Hill , pág. 19.



TABLA 15

DISTRIBUCIÓN REGIONAL EN EL CASO CONCRETO DE ESTA COMUNIDAD AUTÓNOMA ¿considera usted que se están invirtiendo recursos suficientes en los Tribunales de Justicia que no se están invirtiendo recursos...			
BASE: TOTAL ENTREVISTADOS, NOVIEMBRE DE 2004			
¿Competencia transferidas?	Sí se está invirtiendo suficientemente (porcentaje)	No se está invirtiendo suficientemente (porcentaje)	Valoración del funcionamiento de la Adm. de Justicia (escala del 0 al 10)
Total España:	15	82	5.11
Andalucía (sí)	11	87	5.16
Aragón	8	86	5.19
Asturias	9	86	5.26
Baleares	11	85	4.82
Canarias (sí)	8	89	5.18
Cantabria	12	85	5.17
Castilla la Mancha	9	87	5.05
Castilla León	9	88	5.43
Cataluña (sí)	15	83	5.25
Valencia (sí)	23	75	5.00
Extremadura	9	89	5.33
Galicia (sí)	14	82	5.05
Madrid (sí)	14	82	4.86
Murcia	10	88	5.09
Navarra (sí)	30	67	5.30
País Vasco (sí)	50	48	5.07
Rioja	3	95	4.92



Por último, queremos llamar la atención sobre la aparente contradicción que se genera en algunos casos cuando contrastamos los datos de la tercera columna, Tabla 19, con las dos anteriores: por ejemplo, cuando se observa que hay comunidades donde muy pocos abogados consideran que se está invirtiendo suficientemente (Castilla León y Extremadura, por ejemplo) pero, sin embargo, otorgan mejor

puntuación media al funcionamiento de la Justicia que en Comunidades como el País Vasco y Valencia donde sí se reconoce un esfuerzo presupuestario. Repetimos, que como se viene observando en el sector de servicios en general, una parte del avance en la percepción de mayor calidad por parte de los usuarios no depende de la variable inversión o gasto.

11.7. ESTIMACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON ALGUNA DISCAPACIDAD

El Consejo General del Poder Judicial ha promovido un escenario de diálogo denominado Foro Justicia y Discapacidad en el que se están acometiendo diversos proyectos y estudios para mejorar la relación de las personas con alguna discapacidad con la Administración de Justicia. En esta línea, hemos querido preguntar a los abogados su opinión sobre el acondicionamiento real y práctico de las instalaciones judiciales a toda la ciudadanía.

El diagnóstico global, **TABLA 20**, que han dado en la escala del cero al diez es bajo, 4.66. En esta ocasión, el contraste entre Comunidades Autónomas es claro: Valencia y el País Vasco e incluso Navarra son las únicas Comunidades Autónomas donde los abogados creen que la accesibilidad para personas con alguna discapacidad es suficiente.

